



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RUMAH SAKIT MATA JAKARTA EYE CENTER**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Mubadiyah**

**55112110198**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
RUMAH SAKIT MATA JAKARTA EYE CENTER**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Mubadiyah**

**55112110198**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2015**

## LEMBAR PENGESAHAN

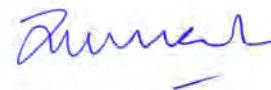
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepercayaan terhadap  
Loyalitas Pasien Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center  
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Mubadiyah  
Nim : 55112110198  
Program : Pasca Sarjana  
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II


  
( Prof. Masydzulhak )

  
( Dr. Augustina Kurniasih, ME )

Mengetahui  
Diretur Program Pascasarjana

Mengesahkan  
Ketua Program Studi Magister Manajemen

  
( Prof. Dr. Didik J. Rachbini )

  
( Dr. Augustina Kurniasih, ME )

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepercayaan terhadap  
Loyalitas Pasien Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center  
Bentu Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Mubadiyah  
NIM : 55112110198  
Program : Pascasarjana  
Tanggal : 13 April 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta 13 April 2015



(Mubadiyah)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bpk. Prof. Masydzulhak, sebagai dosen pembimbing I, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, sebagai dosen pembimbing II, yang juga telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bpk. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Kedua orang tua, Suami tercinta dan anak-anakku tercinta Deva dan Darren yang selama ini memberi keceriaan dan dukungan moril kepada penulis.

7. PT. Nitrasanata Dharma (PT. NSD)/JEC Korporat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam pengambilan data di Jakarta Eye Center.
8. Dr. Tjahjono D. Gondhowiardjo, SpM, selaku selaku Direktur Pengembangan dan Pendidikan PT. NSD/JEC Korporat, beserta segenap jajarannya yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Seluruh karyawan Jakarta Eye Center yang ikut memberikan dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner.
11. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Jakarta, 13 April 2015

  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mubadiyah  
55112110198

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah .....	9
1.2.3 Batasan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II     DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha .....	14
2.3. Visi , Misi dan Nilai Perusahaan.....	16
2.4. Sumber Daya.....	16
2.4.1.Kepengerusan JEC Korporat.....	17



2.5. Tantangan Bisnis .....	17
2.6. Proses Bisnis .....	19
2.6.1. Pusat Layanan ( <i>Service Center</i> ) Mata .....	19
2.6.2. Unit penunjang Layanan Medis.....	19
2.6.3. Penunjang Lain .....	20
2.6.4. Layanan Medik Unggulan .....	21

**BAB III    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN  
HIPOTESIS**

3.1 Kajian Teori .....	23
3.1.1 Kualitas Pelayanan .....	23
3.1.1.1 Kualitas .....	23
3.1.1.2 Pelayanan.....	28
3.1.1.3 Kualitas Layanan .....	31
3.1.1.4 Karakteristik dan Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
3.1.1.5 Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Layanan .....	33
3.1.1.6 Model Pendekatan Kualitas Layanan .....	34
3.1.2 Pengertian Citra .....	35
3.1.2.1 Manfaat Citra.....	39
3.1.2.2 Upaya Meningkatkan Citra.....	40
3.1.2.3 Dimensi-dimensi untuk Mengukur Citra Perusahaan .....	41
3.1.3. Definisi Kepercayaan .....	43
3.1.3.1. Dimensi-dimensi Kepercayaan.....	45
3.1.3.2. Unsur-unsur Kepercayaan .....	47
3.1.4. Pengertian Loyalitas .....	48
3.1.4.1. Membangun Nilai melalui Proses Pembentukan Loyalitas Pelanggan .....	52
3.1.4.2 Manfaat dan Nilai Loyalitas .....	56



3.1.4.3 Ciri-ciri Loyalitas dan Jenis-jenisnya.....	59
3.1.4.4 Faktor-faktor Acuan Pengukuran	
Loyalitas .....	61
3.2 Penelitian Terdahulu .....	65
3.3 Kerangka Pikir .....	67
3.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas .....	68
3.3.2 Pengaruh Citra terhadap Loyalitas .....	69
3.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas .....	70
3.4 Hipotesis .....	72

## **BAB IV    METODE PENELITIAN**

4.1 Desain Penelitian .....	73
4.2 Variabel Penelitian .....	74
4.2.1 Definisi Konsep .....	74
4.2.2 Definisi Operasional .....	75
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	77
4.4 Jenis dan Sumber Data .....	79
4.5 Teknik Pengumpulan Data .....	79
4.6 Teknik Analisis Data.....	80
4.6.1. Uji Validitas.....	80
4.6.2. Uji Reabilitas .....	81
4.6.3. Uji Asumsi Klasik .....	81
4.6.3.1. Uji Normalitas.....	82
4.6.3.2. Uji Multikolinieritas.....	83
4.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
4.6.4.1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	86
4.6.4.2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	87
4.6.4.3. Uji Hipotesis Individu (Uji t).....	87
4.6.5 Analisis Korelasi Dimensi .....	88

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Analisis Deskripsi Data/Karakteristik Responden .....	90
5.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	92
5.1.1.1. Deskripsi Variabel Kualitas	
Layanan ( $X_1$ ) .....	92
5.1.1.2. Deskripsi Variabel Citra Rumah	
Sakit ( $X_2$ ).....	94
5.1.1.3. Deskripsi Variabel	
Kepercayaan ( $X_3$ ).....	95
5.1.1.4. Deskripsi Variabel Loyalitas	
Pasien (Y).....	96
5.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	98
5.1.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ). .....	99
5.1.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
Variabel Citra Rumah Sakit ( $X_2$ ).....	100
5.1.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
Variabel Kepercayaan ( $X_3$ ).....	101
5.1.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	
Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	102
5.1.3. Uji Asumsi Klasik .....	103
5.1.3.1 Uji Normalitas.....	103
5.1.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	104
5.1.3.3. Uji Multikolinieritas.....	105
5.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	105
5.1.4.1. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R</i> <sup>2</sup> ).....	106
5.1.4.2. Uji simultan (uji F).....	107
5.1.4.3. Uji t ( Uji Parsial).....	108
5.1.4.3.1. Uji Hipotesis parsial untuk	
variabel Kualitas Layanan.....	109
5.1.4.3.2. Uji Hipotesis parsial untuk	

	variabel citra rumah sakit.....	109
	5.1.4.3.3. Uji Hipotesis parsial untuk variabel kepercayaan.....	110
	5.1.5. Analisis Dimensi Variabel Penelitian.....	110
5.2.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	113
5.2.1.	Variabel Kualitas Layanan .....	113
5.2.2.	Variabel Citra Rumah Sakit .....	114
5.2.3.	Variabel Kepercayaan .....	114
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1.	Kesimpulan .....	116
6.2.	Saran.....	118
6.2.1.	Saran bagi Perusahaan .....	118
6.2.2.	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>127</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>158</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Daftar Pasien di Rumah Sakit Jakarta Eye Center.....	3
Tabel 1.3 Komplain Pasien atas Pelayanan Jakarta Eye Center Tahun 2013 .....	6
Tabel 2.1 Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia.....	18
Tabel 3.1 Jenis-Jenis Loyalitas .....	59
Tabel 3.2 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu .....	65
Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel .....	75
Tabel 4.2.Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel Penelitian.....	89
Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....	91
Tabel 5.2. Kriteria Interpretasi Skor .....	92
Tabel 5.3. Persepsi Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan.....	93
Tabel 5.4. Persepsi Responden Mengenai Variabel Citra Rumah Sakit.....	95
Tabel 5.5. Persepsi responden mengenai Variabel Kepercayaan.....	95
Tabel 5.6. Persepsi responden Mengenai Variabel Loyalitas .....	97
Tabel 5.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan .....	99
Tabel 5.8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Citra Rumah Sakit .....	100
Tabel 5.9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Kepercayaan .....	101
Tabel 5.10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Loyalitas Pasien.....	102
Tabel 5.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	103
Tabel 5.12. Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	105
Tabel 5.13. Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda Kualitas Layanan, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien.....	106
Tabel 5.14. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	107
Tabel 5.15.Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Siklus Pembelian .....	54
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran .....	71
Gambar 4.1 Data terdistribusi secara normal .....	83
Gambar 4.2 Memenuhi Uji Heteroskedastisitas.....	85
Gambar 5.1. Hasil Pengujian Normalitas Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	103
Gambar 5.2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	104

