



**MODEL KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN:
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
(Studi kasus pada Rumah Sakit Khusus Bedah Rawamangun)**



TIANUR SITIO

55116110242

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2019



**MODEL KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN:
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
(Studi kasus pada Rumah Sakit Khusus Bedah Rawamangun)**

TESIS

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

MERCU BUANA

TIANUR SITIO

55116110242

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Model kepuasan pasien dan loyalitas pasien:
Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas
(studi kasus pada Rumah Sakit Khusus Bedah
Rawamangun)

Bentuk Tesis : Peneitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Tianur Sitio

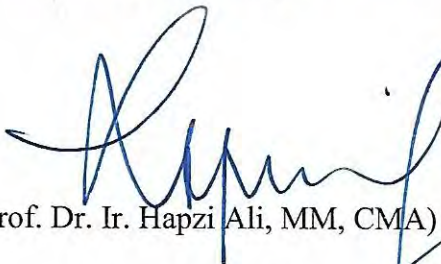
NIM : 55116110242

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

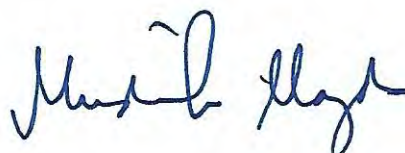



Mengesahkan
UNIVERSITAS
MERCUBUANA
Pembimbing


(Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM, CMA)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen


(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)


(Dudi Permana MM, Ph.D)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Tianur Sitio
NIM : 55116110242
Program Studi : Magister Management

dengan judul “Model kepuasan pasien dan loyalitas pasien: Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas (studi kasus pada Rumah Sakit Khusus Bedah Rawamangun)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Februari 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 30%.



Jakarta, 2 Maret 2020

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Model kepuasan pasien dan loyalitas pasien:
Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas
(studi kasus pada Rumah Sakit Khusus Bedah
Rawamangun)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Tianur Sitio

NIM : 55116110242

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 6 Desember 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister 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 dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 2 Maret 2020



(Tianur Sitio)

ABSTRACT

This study discusses and analyzes the improvement in the quality of services and facilities on patient satisfaction and patient loyalty in the healthcare industry. The research data is primary data obtained from the processing of questionnaire data filled out by consumers who have been treated at the specialty hospital in Rawamangun surgery. The number of samples used was 150 respondents and the analytical techniques used in this study were those using SEM with data using AMOS 24 software. The results showed a positive and significant quality of service on patient satisfaction and patient loyalty. But the facility is not significant to patient loyalty at the site of the specialty hospital in Rawamangun.

Keywords - *Service Quality, Facilities, Patient Satisfaction, Patient Loyalty*



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada industri kesehatan. Data penelitian merupakan data primer yang didapat dari pengolahan data kuesioner yang diisi oleh konsumen yang pernah berobat di rumah sakit khusus bedah Rawamangun. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 responden dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SEM dengan olah data menggunakan software AMOS 24. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Namun fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di situs rumah sakit khusus bedah Rawamangun.

Kata Kunci – Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: “Model Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien: Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas (Studi Kasus pada Rumah Sakit Khusus Bedah Rawamangun)”.

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 maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM. CMA. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan untuk diajukan sidang akhir.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Dr. Aty Herawati., M.Si. CFRM demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua yaitu Maringot Saragi dan Aida Efiana, adik-adik yaitu Alverina Augusta

Sitio dan Zaeneti serta suami tercinta yaitu Agung Muhamad yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i>	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	13
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4. Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	17
2.1. Kajian Pustaka	17
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran	41
2.4. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian	44

3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.3. Populasi dan Sampel.....	51
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	52
3.5. Metode Analisis Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Deskripsi Perusahaan	67
4.2. Hasil Penelitian	70
4.3. Analisis Korelasi Antar Dimensi	87
4.4. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Jumlah Rumah Sakit di Indonesia	2
Gambar 1.2. Grafik Data Pesaing	4
Gambar 1.3. Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Khusus Bedah Rawamangun Periode Juli - Desember 2018	7
Gambar 1.4. Grafik Jumlah Komplain pada Angket Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Khusus Bedah Rawamangun Periode Oktober 2017 – Desember 2018	8
Gambar 1.5. Grafik hasil pra survei peneliti periode April 2019	11
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	43
Gambar 3.1. Desain Penelitian	45
Gambar 3.2. Path Diagram Model Penelitian	58
Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSKB Rawamangun	69
Gambar 4.2. Analisis Faktor Konfirmatori	76
Gambar 4.3. Analisis Faktor Konfirmatori	81

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2016 - 2018.....	6
Tabel 1.2. Hasil pra survei peneliti periode April 2019.....	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pasien (Y2)	47
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pasien (Y1)	48
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 3.4. Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pasien (Y2)	50
Tabel 3.5. Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup	51
Tabel 3.6. Keterangan Notasi SEM	59
Tabel 3.7. Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	62
Tabel 3.8. Kriteria Korelasi antar Dimensi	65
Tabel 3.9. Tabel Analisis Korelasi antar Dimensi	66
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	70
Tabel 4.2. Hasil Uji Statistik Deskriptif	72
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	74
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliability Instrumen Penelitian	75
Tabel 4.5. Hasil <i>Standardized Regression Weights</i>	77
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliability	80
Tabel 4.7. Hasil <i>Standardized Regression Weights</i>	82
Tabel 4.8. Hasil Uji Kelayakan Model Penuh <i>Goodness of Fit</i> (GOF)	84
Tabel 4.9. Hasil Uji <i>Regression Weight Full Model</i>	86
Tabel 4.10. Hasil Tabel Analisis Korelasi antar Dimensi	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil pengecekan <i>Similarity</i> dengan sistem turnitin	107
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 3. Data Tabulasi 150 Responden	119

