

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA LOYALITAS
PELANGGAN KLINIK SARAF RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
Dr RM SOEDJARWADI**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen Rumah Sakit



Oleh :
RIMA HAYU SRI WIDADI
NIM : P100120008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

NOTA PEMBIMBING

Drs. M. Farid Wajdi, MM.,Ph.D.
Drs. Ahmad Mardalis, MBA
Dosen Program Studi Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal : Tesis Saudari Rima Hayu Sri Widadi

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengkoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis saudara:

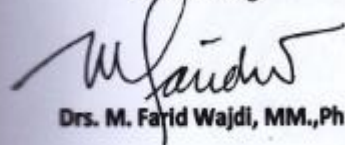
Nama : Rima Hayu Sri Widadi
NIM : P10012008
Konsentrasi : Manajemen
Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr.RM Soedjarwadi

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalaamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, Juni 2014

Pembimbing I



Drs. M. Farid Wajdi, MM.,Ph.D

Pembimbing II



Drs. Ahmad Mardalis, MBA

TESIS BERJUDUL

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH PADA LOYALITAS
PELANGGAN KLINIK SARAF RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
DR. RM SOEDJARWADI**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

RIMAHAYU SRI WIDADI

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 25 Juni 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.

Anggota Dewan Penguji Lain



Prof. Dr. H. M. Wahyuddin, M.S.


Pembimbing Pendamping I


Drs Ahmad Mardalis, MBA

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 21 Agustus 2014


Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,


Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rima Hayu Sri Widadi
NIM : P100120008
Konsentrasi : Manajemen
Judul : **Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr.RM Soedjarwadi**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2014

Yang membuat Pernyataan



Rima Hayu Sri Widadi

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan mutlak diperlukan dalam era persaingan yang semakin ketat, termasuk dalam bisnis pelayanan kesehatan. Karena tanpa adanya loyalitas pelanggan, rumah sakit tidak akan berkembang dengan baik bahkan dapat ditinggalkan oleh pelanggannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan Klinik Saraf RSJD Dr RM Soedjarwadi. Jumlah sampel sebanyak 139 responden pelanggan Klinik Saraf dengan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan analisis SEM disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien atau pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pasien atau pelanggan. Citra rumah sakit berpengaruh pada kepuasan pasien atau pelanggan. Citra rumah sakit pelayanan berpengaruh pada loyalitas pasien atau pelanggan. Kepuasan pasien berpengaruh pada loyalitas pasien atau pelanggan. Dan secara bersama-sama atau simultan baik kualitas pelayanan, citra rumah sakit maupun kepuasan pasien atau pelanggan berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien atau pelanggan Klinik Saraf RSJD Dr RM Soedjarwadi. Sedangkan berdasarkan perolehan nilai *direct effect* dan *indirect effect* dapat disimpulkan kepuasan pelanggan menjadi variabel intervening bagi hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, sedangkan untuk hubungan antara citra rumah sakit dengan loyalitas pelanggan tidak dapat disebut sebagai variabel antara (intervening).

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien atau pelanggan, citra rumah sakit, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The Customer loyalty is absolutely necessary in this era of increasingly fierce competition, including in the health care business . Because of the absence of customer loyalty, the hospital will not grow well even be left by customers. The purpose of this study was to analyze the factors that affect customer loyalty in Clinical of Neurology RSJD Dr. RM Soedjarwadi .The total sample of 139 respondents in there with purposive sampling. Based on SEM analysis concluded that the impact of service quality on customer satisfaction. Service quality effect on patient or customer. The hospital image effect on patient or customer satisfaction. The hospital image effect on patient or customer loyalty. Patient satisfaction effect on patient or client. And the good service quality , the image of the hospital and the patient or the customer satisfaction significant effect on customer loyalty simultaneously in Clinical of Neurology RSJD Dr. RM Soedjarwadi. While based on the acquisition value of the direct effects and indirect effects of customer satisfaction can be inferred intervening variable for the relationship between service quality and customer loyalty, while for the relationship between the image of the hospital with customer loyalty can not be termed as intermediate variable (intervening).

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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



syukur Alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang hanya atas perkenan-Nya-lah tesis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf RSJD Dr RM Soedjarwadi” ini dapat selesai sesuai waktu yang telah ditetapkan.

Namun pada kenyataannya, penulis tidak mungkin mampu menyelesaikan tesis ini ‘sendiri’. Untuk itu kami sampaikan berlaksa-laksa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, support atau apapun yang sangat berarti sejak dari persiapan sampai dengan selesainya penulisan tesis ini. Penghormatan dan penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus dosen dan ‘guru’ kami,
2. Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati, SH. M.Hum. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta,
3. Dr. Tri Kuncoro, MMR selaku Direktur RSJD Dr RM Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah yang telah memberikan ijin penelitian dan berbagai kemudahan dalam proses penyelesaian pendidikan kami,
4. Drs. M. Farid Wajdi, MM. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus ‘guru’ & pembimbing dalam penyusunan tesis ini yang tak pernah henti memompakan semangat,

5. Drs. Ahmad Mardalis, MM. MBA yang telah banyak sekali membimbing, mengarahkan dan memotivasi untuk bisa terselesaikannya Tesis ini.
6. Prof.Dr.H.M.Wahyuddin,MS selaku Dosen Penguji Tesis yang banyak memberikan bimbingan, pencerahan, koreksi dan masukan serta membuka cakrawala baru bagi kami,
7. Orang tua yang sangat kami sayangi & hormati dimanapun berada, terima kasih atas doa, restu dan kasih sayangnya yang tak mungkin kami balas sepanjang hayat,
8. Suamiku tercinta sekaligus sahabat & teman seperjuangan, terima kasih atas ijin, semangat, kesabaran dan do'a-do'anya,
9. Mbak Fira & dede' Azzam our qurrata a'yun, thank's for everything
- 10.Teman-teman seangkatan, terima kasih atas semangat kebersamaan, bantuan dan kerjasamanya.
11. Ibu & Bapak staf administrasi pascasarjana yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan serta dukungan moril dan spirituil.

Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang telah diberikan, dicatat sebagai amal ibadah oleh Allah SWT dan mendapatkan pahala berlipat ganda, Amin ya Robbbal 'alamin.

Surakarta, 25 Juni 2014

Penulis,

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Citra Rumah Sakit.....	13
3. Kepuasan Pasien atau Pelanggan.....	16
4. Loyalitas Pasien atau Pelanggan.....	19
B. Penelitian – Penelitian Sebelumnya.....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	34
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
C. Jenis dan Sumber Data.....	35
D. Definisi Operasional.....	36
E. Uji Validitas & Reliabilitas.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV	ANALISIS DATA	
	A. Data Responden.....	57
	B. Deskripsi Variabel Penelitian	59
	C. Uji Validitas & Reliabilitas	70
	D. Uji Asumsi	74
	E. Analisis Data.....	77
	F. Pembahasan.....	81
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	85
	B. Implikasi Manajerial	99
	C. Keterbatasan	101
	D. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Pasien Klinik Jiwa	3
Tabel 1.2 Jumlah keluhan Pelanggan Rawat Jalan	4
Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat keunggulan layanan.....	10
Tabel 2.2 Strategi Merespon Determinan Ekspektasi Pelanggan	12
Tabel 2.3 Model Kesetiaan Konsumen	21
Tabel 2.4 Loyalitas Pelanggan.....	24
Tabel 3.1 Dimensi Operasional Variabel	38
Tabel 3.2 Goodneess Of Fit Indices	49
Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasar Jenis Kelamin, Umur	57
Tabel 4.2 Distribusi Responden berdasar Tempat tinggal	58
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasar Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4 Sikap Responden Terhadap Dimensi Tangibles	60
Tabel 4.5 Sikap Responden Terhadap Dimensi Reliability	61
Tabel 4.6 Sikap Responden Terhadap Dimensi Responsiveness	62
Tabel 4.7 Sikap Responden Terhadap Dimensi Assurance.....	64
Tabel 4.8 Sikap Responden Terhadap Dimensi Empathy	65
Tabel 4.9 Kepuasan Pasien atau Pelanggan Klinik Saraf.....	66
Tabel 4.10 Loyalitas Pasien atau Pelanggan Klinik Saraf	67
Tabel 4.11 Pendapat Responden Klinik saraf terhadap Citra RSJD Berdasar Keakraban.....	68

Tabel 4.12	Pendapat Responden Klinik Saraf Terhadap Citra RSJD Berdasar Tingkat Kesukaan.....	69
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Layanan.....	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pasien.....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Rumah Sakit.....	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Loyalitas Pasien	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Rumah Sakit dan Loyalitas Pasien	73
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas Multivariate	75
Tabel 4.19	Uji Outlier Mahalanobis Distance	76
Tabel 4.20	Goodness Of Fit Indices untuk Full Model	81
Tabel 4.21	Nilai CR dan Koefisien Regression Pada Variabel Kualitas Pelayanan	84
Tabel 4.22	Nilai CR dan Koefisien Regression Variabel Penelitian Persamaan 1	87
Tabel 4.23	Nilai CR dan Koefisien Regression Variabel Citra RS terhadap Kualitas Pelayanan.....	89
Tabel 4.24	Nilai CR dan Koefisien Regression Variabel Penelitian Persamaan 2	91
Tabel 4.25	Nilai CR dan Koefisien Regression Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Persamaan 2.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 2.2 Model Penelitian Kuo dan Ye Tahun 2009.....	33
Gambar 4.1 Model Struktur Equation Modeling	78