

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT
GIGI DAN MULUT SOELASTRI**

TESIS

**Diajukan kepada
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Magister dalam Ilmu Magister Manajemen Rumah Sakit**



Oleh

Parahesti Kusuma Wardhani

NIM. P100217013

**MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

NOTA PEMBIMBING I

Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Parahesti Kusuma Wardhani

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

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

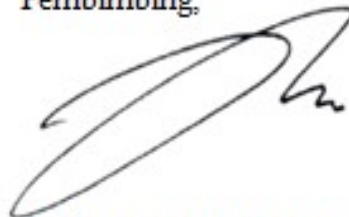
Nama	: Parahesti Kusuma Wardhani
NIM	: P 100217013
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Rumah Sakit
Judul	: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Soelastri

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

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, Maret 2022

Pembimbing,



Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes.

NOTA PEMBIMBING II

Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D.

Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Parahesti Kusuma Wardhani

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudari:

Nama	:	Parahesti Kusuma Wardhani
NIM	:	P 100217013
Program Studi	:	Magister Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Rumah Sakit
Judul	:	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Soelastri

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

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, Maret 2022

Pembimbing,



Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI
DAN MULUT SOELASTRI**

TESIS

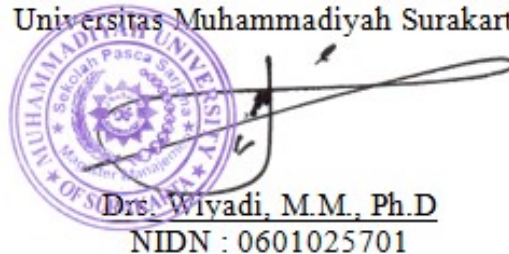
oleh
PARAHESTI KUSUMA WARDHANI
P 100217013

SUSUNAN PEMBIMBING

Utama	Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes NIDN : 0620087001
Pendamping	Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. NIDN : 0617036901

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 15 September 2022

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta


Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D
NIDN : 0601025701

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI
DAN MULUT SOELASTRI**

TESIS

oleh

**PARAHESTI KUSUMA WARDHANI
P 100217013**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji

Kussudyarsana Ph.D
NIDN : 0619077301

Anggota

Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes
NIDN : 0620087001

Anggota

Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN : 0617036901

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada tanggal 15 September 2022



Direktur Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dr. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Parahesti Kusuma Wardhani
NIM : P 100217013
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan
Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Gigi
dan Mulut Soelastri

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan 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 dan terdapat plagiasi, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 20 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



Parahesti Kusuma Wardhani

ABSTRAK

Parahesti Kusuma Wardhani. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri.** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh positif keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mencakup seluruh pasien yang menjalani perawatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri. Sampel pada penelitian ini adalah 100 pasien yang menjalani perawatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Soelastrri pada tahun 2020. Analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square (PLS) – SEM* dengan bantuan *software SmartPLS* versi 3.3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Soelastrri, (2) Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Soelastrri, (3) Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Soelastrri, (4) Empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Soelastrri, (5) Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSGM Soelastrri, dan (6) Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSGM Soelastrri.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

ABSTRACT

Parahesti Kusuma Wardhani. Analysis of the Effect of Health Service Quality and Satisfaction on Patient Loyalty at Soelastris Dental and Oral Hospital. The purpose of this study was to analyze the positive effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence on satisfaction and the effect of satisfaction on patient loyalty at the Soelastris Dental and Oral Hospital. This research is a type of quantitative research. The population of this study included all patients who underwent dental and oral care at the Soelastris Dental and Oral Hospital. The sample in this study was 100 patients who underwent dental and oral care at the Soelastris Dental and Oral Hospital in July - August 2020. Data analysis used the Partial Least Square (PLS) – SEM approach with the help of SmartPLS software version 3.3.0. The results showed that (1) Reliability had an effect on patient satisfaction at RSGM Soelastris, (2) Responsiveness had no effect on patient satisfaction at RSGM Soelastris, (3) Guarantee had an effect on patient satisfaction at RSGM Soelastris, (4) Empathy had an effect on patient satisfaction at RSGM Soelastris, (5) Physical evidence affects patient satisfaction at RSGM Soelastris, and (6) Satisfaction affects patient loyalty at RSGM Soelastris.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, patient loyalty.

KATA PENGANTAR



Assalamuálaikum wr.wb.

Segala rasa puji syukur atas kehadiran Allah SWT, segala nikmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak lepas dari bantuan semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang amat besar kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiadji, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Jurusan Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Prof. Dr. dr. EM Sutrisna, M.Kes, selaku Pembimbing I Tesis yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Pembimbing II Tesis yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
7. Dokter gigi, perawat dan karyawan yang bekerja di RSGM Soelastri, yang membantu dalam memperoleh data untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Ayah dan Ibu yang telah banyak memberikan doa dan dukungan serta nasehat kepada penulis.
9. Adik-adik dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan doanya kepada penulis.
10. Teman seperjuang, sekelas yang selalu bersama-sama dalam perkuliahan dan penyusunan tesis.

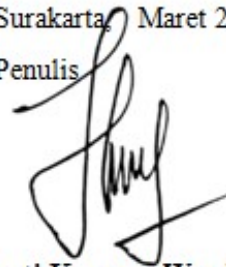
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan tesis ini, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamuálaikum Wr.Wb.

Surakarta, Maret 2022

Penulis



Parahesti Kusuma Wardhani

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Telaah Pustaka	6
1. Pelayanan Kesehatan	6
2. Kualitas Pelayanan.....	6
3. Kepuasan Pasien	8
4. Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
B. Pengembangan Hipotesis.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Lokasi Penelitian.....	19
B. Pendekatan Penelitian	19
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	19
D. Data dan Sumber Data	20
E. Teknik Pengumpulan Data	20
F. Variabel Penelitian	20
G. Definisi Operasional	21
H. Teknik Analisis Data	23
I. Diagram Alir.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBEHASAN.....	28
A. Karakteristik Responden	28
1. Jenis Kelamin.....	28
2. Usia.....	28
3. Tingkat Pendidikan.....	29
4. Pekerjaan.....	29
5. Asal Daerah	30
6. Kunjungan Pasien	30
B. Analisis Deskriptif.....	30
C. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	32
D. Uji Validitas.....	32
E. Uji Reliabilitas	33
F. Evaluasi Model Struktur (Inner Model)	34

G. Uji Hipotesis	35
H. Koefisien Regresi.....	41
I. Pembahasan	42
1. Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) terhadap kepuasan	42
2. Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) terhadap kepuasan.....	42
3. Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) terhadap kepuasan	43
4. Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) terhadap kepuasan.....	43
5. Pengaruh Tangibles (Bukti fisik) Terhadap Kepuasan.....	44
6. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	44
7. Pengaruh Keandalan terhadap loyalitas pasien	45
8. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pasien	45
9. Pengaruh Jaminan terhadap loyalitas pasien	45
10. Pengaruh Empati terhadap Loylaitas pasien	46
11. Pengaruh Tangibles (Bukti Fisik) terhadap loyalitas pasien.....	46
12. Pengaruh keandalan terhadap loyalitas pasien dengan memediasi kepuasan pasien.....	47
13. Pengaruh Daya Tanggap terhadap loyalitas pasien dengan memediasi kepuasan pasien.....	47
14. Pengaruh Jaminan terhadap loyalitas pasien dengan memediasi kepuasan pasien.....	47
15. Pengaruh keandalan terhadap loyalitas pasien dengan memediasi kepuasan pasien.....	48
16. Pengaruh keandalan terhadap loyalitas pasien dengan memediasi kepuasan pasien.....	48
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Implikasi	50
C. Keterbatasan Penelitian.....	51
D. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Usia	28
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan	29
Tabel 4.4 Pekerjaan	29
Tabel 4.5 Asal Daerah.....	30
Tabel 4.6 Kunjungan Pasien.....	30
Tabel 4.7 Interval Skala	31
Tabel 4.8 Respon Responden	31
Tabel 4.9 Outer Loading Factor	32
Tabel 4.10 Cross Loading Fornell-Larke Criterion.....	33
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.11 Uji R-square	34
Tabel 4.12 Uji Hipotesis	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Alir Penelitian	27
------------	-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Peneliti	55
Lampiran 2 Informed Consent	56
Lampiran 3 Kuesioner	57
Lampiran 4 Profil Responden	58
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Hipotesis.....	60