

HALAMAN MOTTO

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu,
sesungguhnya Allah beserta orang yang sabar” (QS. Al-Baqarah: 153).

**“Berpikir positif adalah hal terbaik untuk dilakukan sebelum melangkah
maju meraih impian “ (Penulis)**



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT kepada-Nyalah kita meminta pertolongan, pengampunan dan petunjuk. Kita berlindung kepada Allah SWT dari segala kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Barang siapa yang mendapat petunjuk Allah SWT maka tidak akan ada yang menyesatkannya, dan barang siapa yang sesat maka tidak ada pemberi petunjuk baginya, Aku bersaksi tidak ada Tuhan Selain Allah dan Muhammad adalah utusannya, semoga do'a, solawat tercurah kepada junjungan dan sauri tauladan kita nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya serta siapa saja yang mendapat petunjuk pada hari kiamat.

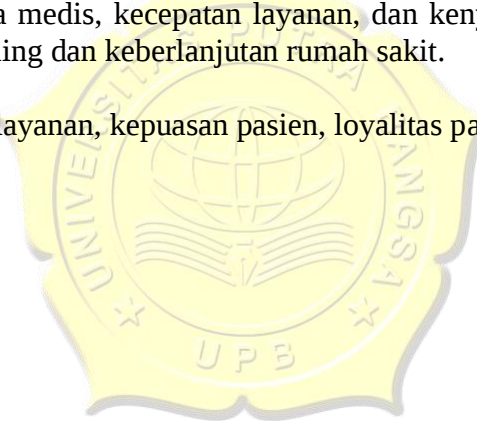
Karya ini saya persembahkan dan ungkapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Istriku tercinta Dairotul Khasanah yang sabar dan tak kenal lelah memberi motivasi dukungan dan doa-doanya.
2. Kedua orang tuaku Mardam dan Rasmiyati Allohmma yarham.
3. Segenap teman-teman Magister Manajemen yang telah bersama-sama berbagi suka maupun duka di dalam kelas maupun dalam whatsapp group.
4. Segenap teman-teman divisi pelayanan Rawat Inap RSUD Purbowangi yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan.
5. Manajemen RSUD Purbowangi terima kasih suportnya.
6. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penyusunan Tesis ini.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Purbowangi. Dimensi kualitas layanan yang diteliti meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, penelitian ini menguji peran kepuasan pasien sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 150 pasien yang telah mengunjungi rumah sakit lebih dari dua kali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Selain itu, kepuasan pasien terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Dimensi assurance dan empathy memiliki kontribusi terbesar dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk membangun loyalitas pasien. RSUD Purbowangi disarankan untuk memperbaiki aspek interaksi tenaga medis, kecepatan layanan, dan kenyamanan fasilitas guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan rumah sakit.

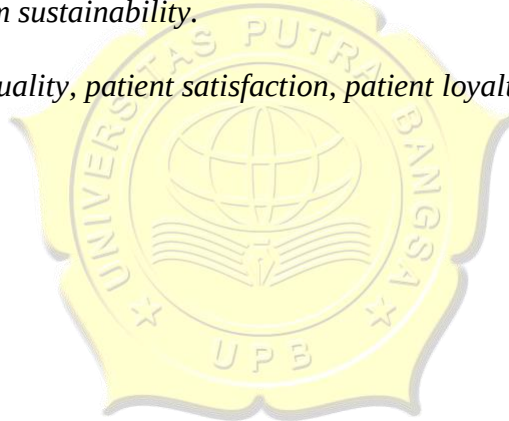
Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, rumah sakit.



ABSTRACT

This study analyzes the impact of service quality dimensions on patient satisfaction and loyalty in the Outpatient Department of RSU Purbowangi. The service quality dimensions examined include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Additionally, this study investigates the mediating role of patient satisfaction in the relationship between service quality and patient loyalty. A quantitative approach was employed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) for data analysis. Data were collected through questionnaires from 150 patients who had visited the hospital more than twice. The results indicate that service quality positively influences patient satisfaction, which in turn significantly affects patient loyalty. Moreover, patient satisfaction mediates the relationship between service quality and patient loyalty. Among the dimensions, assurance and empathy contribute the most to enhancing patient satisfaction and loyalty. These findings highlight the importance of improving service quality to build patient loyalty. RSU Purbowangi is advised to enhance medical staff interactions, service speed, and facility comfort to strengthen its competitiveness and ensure long-term sustainability.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, patient loyalty, hospital.*



KATA PENGANTAR



Allhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan ridhlo, hidayah, dan inayah-Nya sehingga Tesis dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN PADA INSTALASI RAWAT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PURBOWANGI”** ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat serta Salam tetap tercurah untuk sang revolusioner sejati, Muhammad SAW yang telah menunjukkan kepada kita dari zaman kegelapan ke zaman yang terang-benderang yaitu Dienul Islam.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi dunia pendidikan.

Dalam penulisan Tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

- 1) Dr. Sigit Wibawanto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
- 2) Segenap dosen dan civitas akademika Program Studi Magister Manajemen (S-2) Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam menyusun Tesis ini.

- 3) Pimpinan RSUD Purbowangi yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
- 4) Seluruh pasien RSUD Purbowangi yang telah bersedia menjadi responden serta meluangkan waktu untuk wawancara dan mengisi kuesioner.

Kepada semua pihak, semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang baik karena telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun Tesis ini. Penulis sadar bahwa di dalam penyusunan Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan. Serta penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak terkait, serta dapat bermanfaat khususnya bagi penulis. Kepada semua pihak, sekali lagi penulis ucapkan terimakasih.

Kebumen, 25 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Batasan Masalah.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Telaah Pustaka.....	14

2.1.1. Loyalitas Konsumen.....	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3. Kepuasan Pasien.....	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	37
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	40
2.4. Model dan Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN.....	45
3.1. Jenis Penelitian	45
3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	45
3.3. Definisi Operasional Variabel	45
3.4. Metode Pengumpulan Data	47
3.4.1. Data Primer.....	48
3.4.2. Data Sekunder.....	48
3.4.3. Populasi Dan Sampel	49
3.5. Metode Analisis Data	50
3.5.1. Analisis Statistik.....	51
BAB IV	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	55
4.2. Gambaran Umum Responden.....	57
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	60
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	60
4.3. Analisis Statistik.....	61
4.4. Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Pengukuran).....	63
4.4.1. <i>Convergent Validity</i>	63
4.4.2. <i>Construct Reliability</i>	66

4.4.3. <i>Discriminant Validity</i>	67
4.5. Pengujian Outer Model (Model Struktural)	68
4.5.1. Pengujian R2	69
4.5.2. Analisis Jalur	70
4.6. Pembahasan	75
4.6.1. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Purbowangi.	75
4.6.2. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Purbowangi	79
4.6.3 Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Purbowangi	83
4.6.4. Pengaruh Tidak Langsung Dimensi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan	84
BAB V	88
SIMPULAN DAN IMPLIKASI	88
5.1. Simpulan	88
5.2. Keterbatasan Penelitian	90
5.3. Implikasi	91
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel Loyalitas Pasien	46
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel Kepuasan.....	47
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Layanan	47
Tabel III- 4 Penilaian Skala Likert.....	49
Tabel IV- 1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel IV- 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel IV- 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	60
Tabel IV- 4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
Tabel IV- 5 Hasil Pengujian Validitas Konvergen.....	64
Tabel IV- 6 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Tahap 2.....	65
Tabel IV- 7 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	68
Tabel IV- 9 Hasil Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	69
Tabel IV- 10 Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Direct Effect</i>)	70
Tabel IV- 11 Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Indirect Effect</i>).....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Penelitian	44
Gambar IV- 1 Uji Validitas Konvergen tahap 1	65
Gambar IV- 2 Uji Validitas Konvergen tahap 2 (setelah menghapus item M1, Y5, dan Y6)	66
Gambar IV- 3 Hasil Pengujian Model Struktural	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	99
Lampiran II Tabulasi Jawaban Responden Berdasarkan Profil	103
Lampiran III Data Jawaban Responden	108
Lampiran IV Hasil Uji <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	115
Lampiran V Hasil Uji Inner Model (Struktural Model).....	117

