

HALAMAN MOTTO

Jadilah orang yang lebih baik dari hari kemarin



HALAMAN PERSEMBAHAN

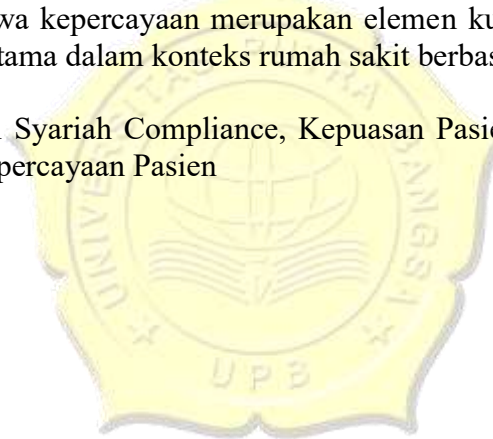
Dengan rahmat Alloh yang maha Pengasih dan maha penyayang, Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Hidayahnya sehingga saya mampu menyelesaikan Tesis ini dengan baik.
2. Orang tua saya, NekNang Supyan, Nekno Akmala. Almarhum Akung Warsno, Uthi Nilatun
3. Bapak Dr. Sulis Riptiono, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dari tahap awal hingga akhir sehingga terselesainya Tesis ini.
4. Bapak Dr. Sigit, S.E, MM, Bapak Dr Irfan, S.E, M.M, Ibu Dr Nur Azizah, S.E, M.M,
5. Ibu Dr. Harini, S.E, M.M selaku penguji yang sudah berbaik hati meluluskan saya.
6. Istri saya drg. Sito Resmi HW, MDSc, Sp. KGA terima kasih selalu mensuport dan semoga lancar Pendidikan doctoral dan yang tersayang Ranandirga dan Reanderdiraya semua in untuk kalian
7. Teman-teman kelas Magister Manajemen Angkatan 1 yang telah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan Tesis.
8. Dosen Program Magister di Universitas Putra Bangsa dan segenap staff pendukung, Mas Bayu the best.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien, dengan Kepercayaan Pasien sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya integrasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan kesehatan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, khususnya di rumah sakit berbasis syariah. Penelitian dilakukan pada RS Muhammadiyah Amanah Sumpiuh dengan melibatkan 263 responden pasien yang telah menerima layanan minimal dua kali kunjungan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS-4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Kepercayaan Pasien. Kepercayaan terbukti memediasi hubungan antara ketiga variabel eksogen terhadap loyalitas, dengan mediasi penuh pada hubungan kualitas pelayanan dan kepatuhan syariah terhadap loyalitas, serta mediasi parsial pada jalur kepuasan terhadap loyalitas. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan merupakan elemen kunci dalam membentuk loyalitas pasien, terutama dalam konteks rumah sakit berbasis nilai-nilai Islam.

Kata kunci: Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Loyalitas Pasien, Kepercayaan Pasien



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Hospital Syariah Compliance, Patient Satisfaction, and Service Quality on Patient Loyalty, with Patient Trust as a mediating variable. The research is based on the importance of integrating Islamic values in healthcare services to build long-term relationships with patients, especially in Sharia-based hospitals. The study was conducted at Muhammadiyah Amanah Sumpiuh Hospital, involving 263 patients who had received services in at least two visits. A quantitative approach was employed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the SmartPLS software. The results indicate that Hospital Syariah Compliance, Patient Satisfaction, and Service Quality significantly affect Patient Loyalty, both directly and indirectly through Patient Trust. Trust was found to mediate the relationship between all three exogenous variables and loyalty—fully in the case of Service Quality and Syariah Compliance, and partially in the relationship between Satisfaction and Loyalty. The findings conclude that trust plays a central role in shaping patient loyalty, particularly within the context of healthcare services grounded in Islamic values.

Keyword: Sharia Hospital Compliance, Patient Satisfaction, Service Quality, Patient Loyalty, Patient Trust



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat limpahan rahmat- Nya, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir S2 (Tesis) dengan judul “Peran kepercayaan pasien dalam memediasi pengaruh kepatuhan syariah, Kepuasan pasien dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien di Rumah sakit Muhammdiyah Amanah Sumpiuh”. Karya ilmiah ini disusun sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Manajemen di Universitas Putra Bangsa.

Penelitian ini dilakukan di RS Muhammdiyah Amanah Sumpiuh dengan sampel penelitian Adalah pasien setia rumah sakit, peneliti merasakan bahwa selain pelayanan yang baik banyak factor lain yang bisa menentukan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Setelah penelitian ini dilakukan, penulis berharap hasil temuan dapat memberikan masukan berharga bagi perusahaan mengembangkan ilmu pemasaran dan praktik manajemen yang mendukung untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepatuhan dan menjaga kepercayaan pasien.

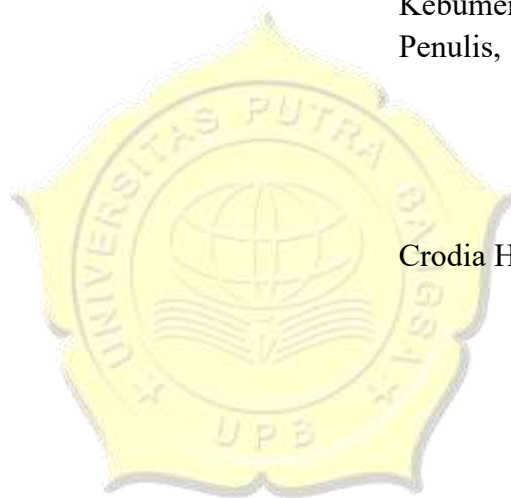
Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian ini:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan petunjuk dan kekuatan dalam setiap langkah penulis.
2. Bapak Dr. Sulis Riptiono, SE., MM, selaku dosen pembimbing tesis, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini dengan baik.

3. Semua responden yang telah berpartisipasi dengan sukarela dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Kontribusi mereka sangat berarti dalam keberhasilan penelitian ini.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangan ilmiah yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen organisasi di masa yang akan datang.

Kebumen, 25 September 2025
Penulis,



Crodia Hernandes

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
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Batasan Masalah	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1. Manfaat Teoretis	10
1.5.2. Manfaat Praktis	11
1.5.3. Manfaat Metodologis	11

2.4. Model Empiris	42
2.5. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	45
3.1. Metode Penelitian	45
3.1.1. Jenis Penelitian.....	45
3.1.2. Populasi dan Sampel	46
3.1.3. Jenis dan Sumber Data	47
3.1.4. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	47
3.2. Metode Analisis Data Analisis Data.....	49
3.2.1. Pengukuran Variabel Penelitian.....	49
3.2.2. Analisis Data dengan Structural Equational Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS).....	49
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Hasil Analisis.....	57
4.1.1. Gambaran Umum Responden Penelitian	57
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	61
4.1.3. Analisis <i>Structural Equational Modelling Partial Least Square</i> <i>(SEM-PLS)</i>	73
4.2. Pembahasan	87
4.2.1. Hospital Syariah Compliance Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien	87
4.2.2. Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien	88
4.2.3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien	90

4.2.4. Hospital Syariah Compliance Berpengaruh Positif terhadap Kepercayaan Pasien	91
4.2.5. Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Kepercayaan Pasien	93
4.2.6. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepercayaan Pasien	94
4.2.7. Kepercayaan Pasien Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien	96
4.2.8. Kepercayaan Pasien Memediasi Hubungan antara Hospital Syariah terhadap Loyalitas Pasien	97
4.2.9. Kepercayaan Pasien Memediasi Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	99
4.2.10. Kepercayaan Pasien Memediasi Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	101
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	104
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Implikasi	105
5.2.1. Implikasi Teoritis	105
5.2.2. Implikasi Manajerial	107
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia 2018 - 2022.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.2.	Definisi konseptual dan operasional variabel.....	47
Tabel 4.1	Tingkat Keterisian Kuesioner (<i>Response Rate</i>)	58
Tabel 4.2.	Profil Responden	59
Tabel 4.3.	Deskriptif Variabel Hospital Syariah Compliance (HSC)	63
Tabel 4.4.	Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	65
Tabel 4.5.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.6.	Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien.....	69
Tabel 4.7.	Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien.....	71
Tabel 4.8.	Ringkasan Output Measurement Model (<i>Outer loading</i> , <i>Composite Reliability</i> , <i>Cronbach Alpha</i> , <i>AVE</i>).....	74
Tabel 4.9.	Hasil analisis validitas diskriminan dengan pendekatan Fornell Larcker Criterion	77
Tabel 4.10	Hasil colinearity statistic	79
Tabel 4.11	Hasil koefisien determinasi (R^2) dan <i>Construct Crossvalidated</i> <i>Redundancy</i> (Q^2)	80
Tabel 4.12	Uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung/mediasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Pengaruh Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tanpa Memasukkan Variabel Kepercayaan Pasien	86
Gambar 4.2 Pengaruh Hospital Syariah Compliance, Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Setelah Memasukkan Variabel Kepercayaan Pasien	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan dan Izin Penelitian.....	118
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 3. Input Profil Data Responden.....	125
Lampiran 4. Input Data Penelitian	136
Lampiran 5. Output Analisis Profil Rersponden	154
Lampiran 6. Output Analisis <i>Structural Equational Modelling Partial</i> <i>Least Square (SEM-PLS)</i>	156

