

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT ANANDA BEKASI DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS

Oleh :

Fathoni Nugroho

202120151002



**PROGRAM STUDI PASCA SARJANA (S2)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit
Ananda Bekasi Dengan Kepuasan Sebagai
Variabel Intervening

Nama Mahasiswa : Fathoni Nugroho

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151002

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi
& Bisnis

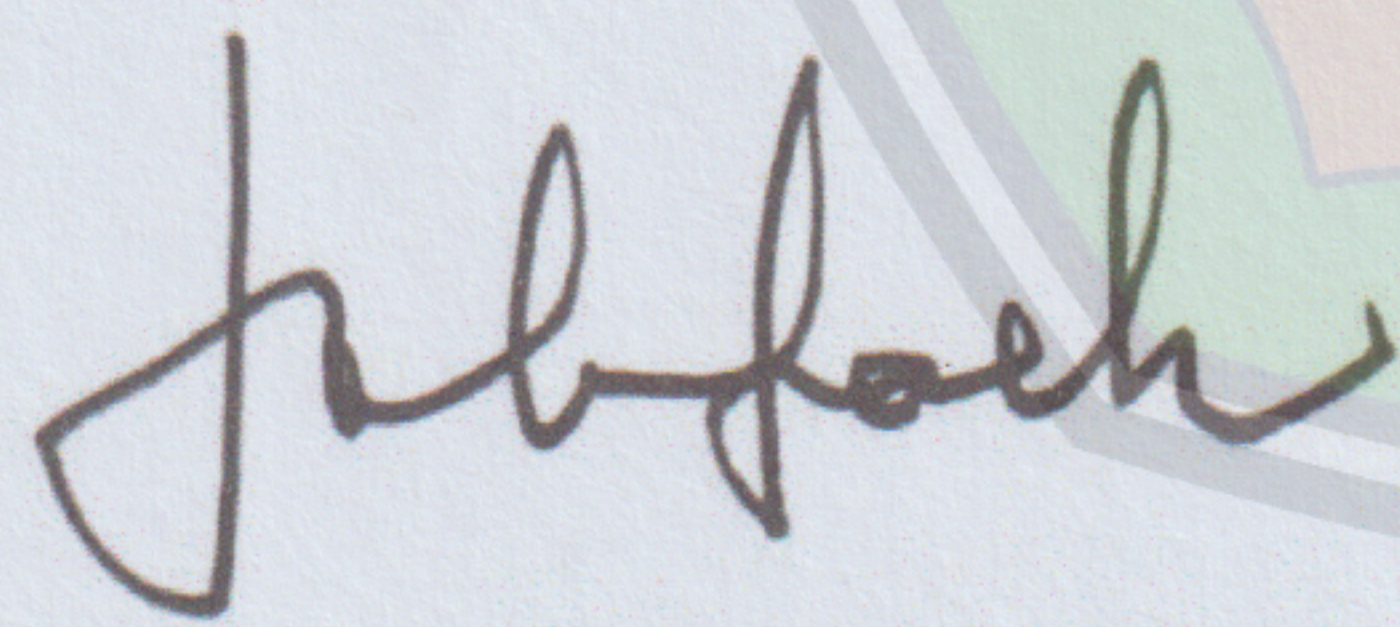
Konsentrasi : Manajemen Strategik

Tanggal Lulus Ujian : 3 Februari 2023

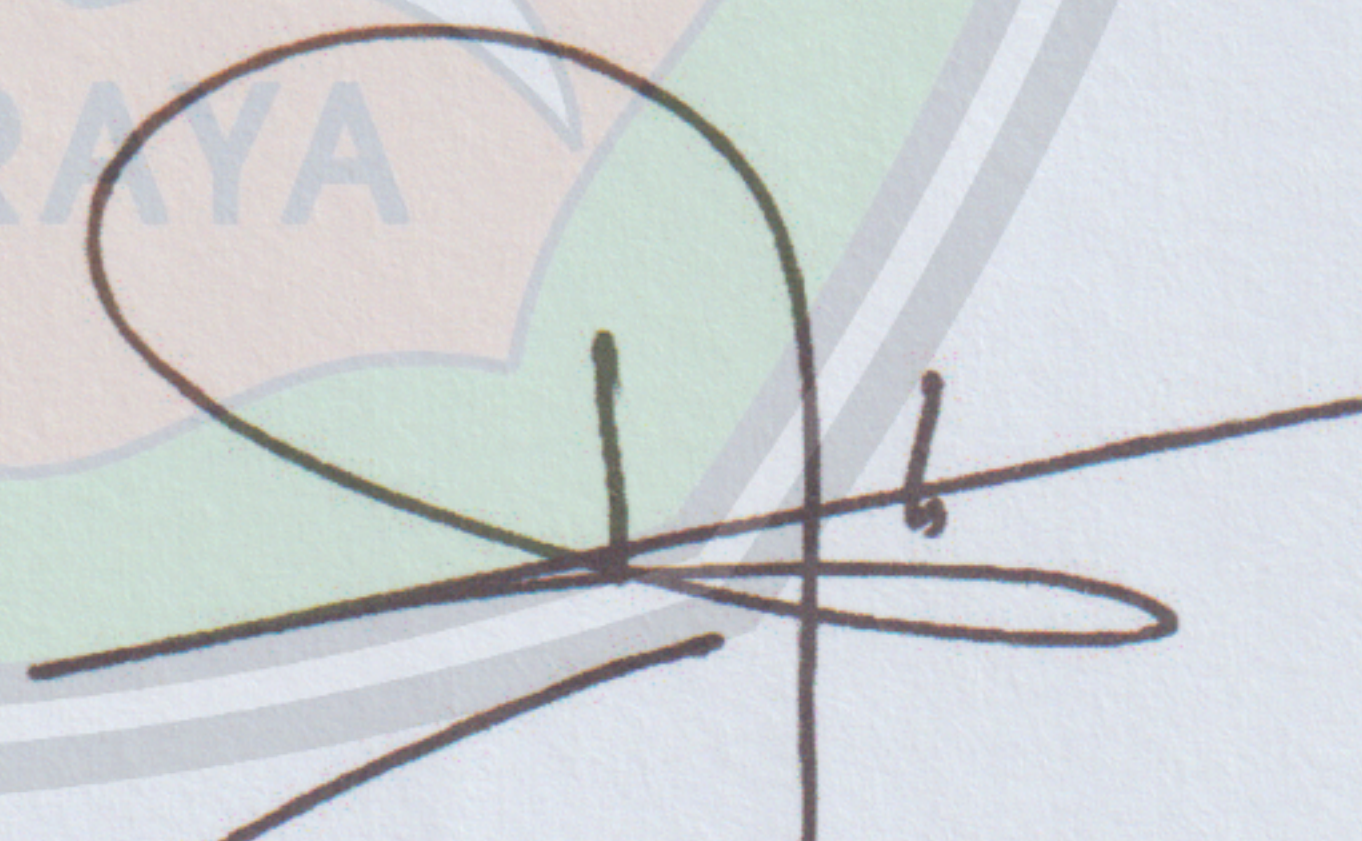
Jakarta, 9 Februari 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Ir. John E.H.J.FoEh., IPU
NIDN : 0017115817



Dr. Sugeng Suroso, SE., MM
NIDN : 0316066201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening**

Nama Mahasiswa : Fathoni Nugroho

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151002

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi & Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategik

Tanggal Lulus Ujian : 3 Februari 2023

Jakarta, 9 Februari 2023

MENGESAHKAN,

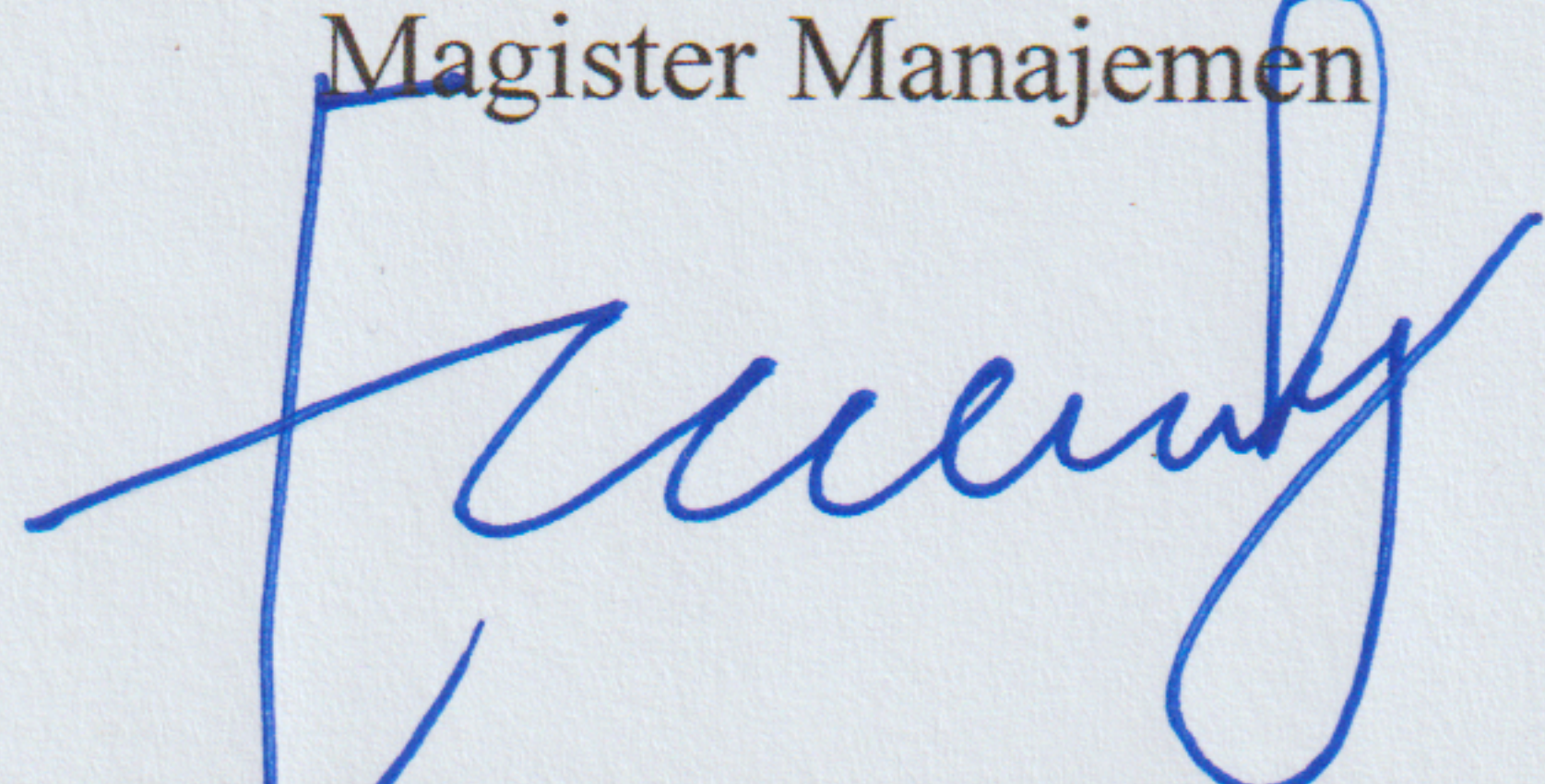
Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Adler H. Manurung, SE, SH, H.Com
NIDN : 0017126105

Penguji I : Prof. Dr. Ir. John E.H.J.FoEh., IPU
NIDN : 0017115817

Penguji II : Dr. Muhammad Richo R, S.E.,M.M
NIDN : 0314118601

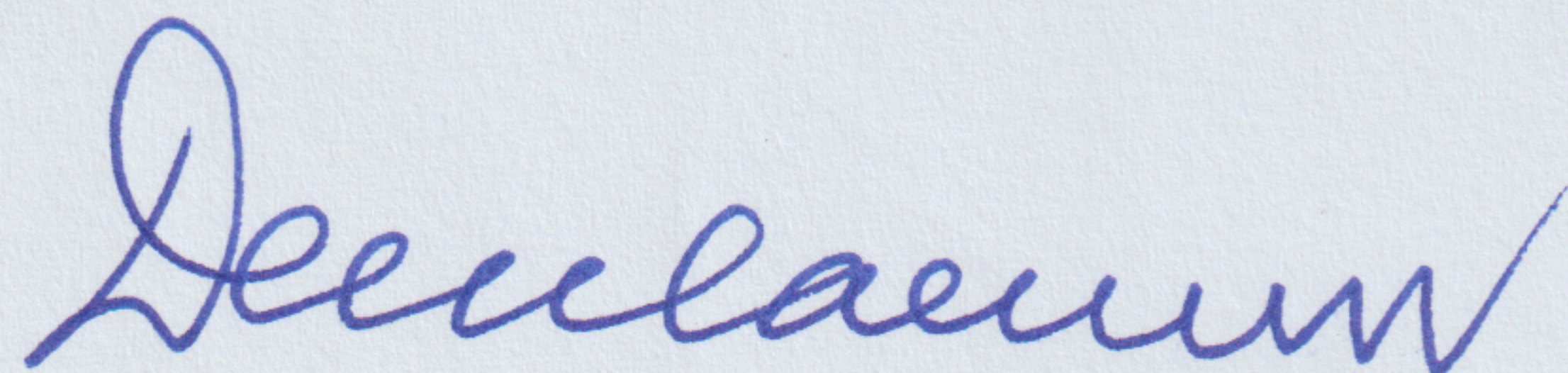
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M
NIDN : 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN : 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis Yang Berjudul

“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 9 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Fathoni Nugroho

202120151002

ABSTRAK

Fathoni Nugroho 202120151002 Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

Loyalitas pasien terhadap rumah sakit sangatlah penting, oleh sebab itu faktor-faktor yang dapat menjadikan pasien loyal harus menjadi perhatian khusus. Beberapa faktor yang dapat menjadi perhatian yaitu kualitas pelayanan dan faktor pendukung lainnya seperti fasilitas dan kemudahan rumah sakit untuk diakses oleh pasien.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik survei, dimana populasi yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi pada periode November sampai dengan Desember 2022. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 257 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Pelayanan Medis Dokter, Pelayanan Tenaga Medis Lain, Fasilitas, Kemudahan Akses dan Waktu Tunggu tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Untuk variabel Kepuasan dari hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas. Pelayanan Medis Dokter, Pelayanan Tenaga Medis Lain, Fasilitas, Kemudahan Akses dan Waktu Tunggu memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan sebagai variabel Intervening. Sedangkan untuk variabel Pelayanan Medis Dokter, Pelayanan Tenaga Medis Lain, Fasilitas, Kemudahan Akses dan Waktu Tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan dan Variabel Loyalitas.

Dari penelitian ini peneliti memberikan saran kepada pihak manajemen rumah sakit untuk berupaya meningkatkan Kepuasan pelanggan dengan selalu melakukan inovasi – inovasi yang dapat menciptakan kepuasan pasien dan menjadikannya pasien – pasien yang loyal terhadap rumah sakit

Kata Kunci : Loyalitas, Kepuasan, Pelayanan Medis Dokter, Pelayanan Medis Tenaga Lain, Fasilitas, Kemudahan Akses, Waktu Tunggu Pelayanan

ABSTRACT

Fathoni Nugroho 202120151002 *Analysis of the Factors Affecting Outpatient Loyalty at Ananda Hospital Bekasi with Satisfaction as an Intervening Variable.*

Patient loyalty to the hospital is very important, therefore factors that can make patients loyal must be of particular concern. Several factors that can be of concern are the quality of service and other supporting factors such as the facilities and convenience of the hospital to be accessed by patients.

This research was conducted with the aim of analyzing the factors that influence outpatient loyalty at Ananda Bekasi Hospital with satisfaction as the intervening variable. The method used in this study is a quantitative method with survey techniques, where the population used as research subjects are outpatients at Ananda Bekasi Hospital in the period November to December 2022. The number of respondents in this study were 257 outpatients at the Hospital Ananda Hospital Bekasi.

The results of this study indicate that the independent variables, namely Doctor's Medical Services, Services of Other Medical Personnel, Facilities, Ease of Access and Waiting Time have no positive and significant effect on Loyalty. For the Satisfaction variable, the results of this study show a positive and significant influence on the Loyalty variable. Doctor's medical services, other medical personnel services, facilities, ease of access and waiting time have a positive and significant effect on loyalty through satisfaction as an intervening variable. As for the variables Doctor's Medical Services, Services of Other Medical Personnel, Facilities, Ease of Access and Waiting Time simultaneously have a positive and significant effect on the variable Satisfaction and Loyalty Variables.

From this study, researchers provide advice to hospital management to try to increase customer satisfaction by always making innovations that can create patient satisfaction and make patients loyal to the hospital.

Keywords : Loyalty, Satisfaction, Doctor's Medical Services, Medical Services Other Personnel, Facilities, Ease of Access, Waiting Time Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyusun Tesis dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.”**

Penulis menyadari selama penulisan Tesis ini, telah demikian banyak bimbingan dan bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr.H. Bambang Karsono, Drs, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc.,MBA selaku Dekan Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan Tesis ini.
3. Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M. selaku Kepala Prodi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Prof. Dr. Ir. John Edward Harly Jacob FoEh., IPU selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah mengarahkan, membimbing, memberikan masukan, saran serta ilmunya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Sugeng Suroso, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Prof. Dr. Adler Haymans Manurung, SE, SH, H.Com selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Metode Riset yang banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis selama menyusun Tesis ini.
7. Dr.dr. Titi Masrifahati, MKM, MARS selaku Direktur RS Ananda Bekasi yang banyak memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyusun Tesis ini.

8. Seluruh staf Dosen dan staf Pegawai Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan arahan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Teman-teman mahasiswa Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Angkatan 2021/2022 yang telah memberi dorongan dan semangat kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Khusus kepada kedua orang tua saya, Alm H. Lasidi dan Ibunda tercinta Hj. Supartini sebagai pembimbing utama hidup penulis yang telah membesarkan dengan curahan kasih sayang sehingga rasanya ucapan terima kasih ini tidaklah cukup untuk menggambarkan wujud penghargaan penulis.
12. Terima kasih buat istriku tercinta Ani Sri Maryani, AMR yang senantiasa dan setia mendoakan, menemani, memberi perhatian dan semangat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari sepenuhnya apa yang disampaikan dalam Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bertujuan untuk perbaikan Tesis ini.

Jakarta, Februari 2023

Penulis

Fathoni Nugroho, SKM

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kepuasan	11
B. Loyalitas	12
C. Pelayanan.....	14
D. Dokter	14
E. Tenaga Medis Lain	15
F. Fasilitas.....	16
G. Kemudahan Akses	16
H. Waktu Tunggu	17
I. Hasil Penelitian Terdahulu	18
J. Kerangka Pikir Penelitian.....	27
K. Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Populasi dan Sampel	31
E. Model Pengumpulan Data	32
F. Definisi Operasional Variabel	30
G. Metode Analisis Data	39
1. Uji Validitas	40
2. Uji Realibilitas.....	40
3. Uji Asumsi Klasik	41
4. Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	
1. Gambaran Lokasi Penelitian	44
a) Gambaran Umum RS Ananda Bekasi	44
b) Visi dan Misi RS Ananda Bekasi	44
c) Motto RS Ananda Bekasi	45
d) Fasilitas dan Pelayanan RS Ananda Bekasi	45
2. Analisis Karakteristik Responden	46
3. Uji Instrumen	51
a) Uji Validitas	52
b) Uji Realibilitas.....	57
4. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
a) Uji Normalitas	60
b) Uji Heterokedastisitas	61
c) Uji Multikolinieritas	63
d) Uji Autokorelasi	64
5. Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	65
a) Pengujian Outer Model	65
b) Pengujian Inner Model	72
6. Hasil Pengujian Statistik	73
a) Pengujian Hipotesis	73
b) Uji Simultan (Uji F)	80
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pasien RS Ananda Bekasi Rawat Jalan Tahun 2022.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2 Tabel Direct & Indirect	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 4.1 Umur Responden.....	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3 Pendapatan Responden	48
Tabel 4.4 Frekuensi Kunjungan Responden	49
Tabel 4.5 Domisili Responden.....	50
Tabel 4.6 Hasil Outer Loading Uji Sampel.....	52
Tabel 4.7 Hasil Cross Loading Uji Sampel.....	54
Tabel 4.8 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Uji Sampel.....	57
Tabel 4.9 Hasil <i>Composite Reliability</i> Uji Sampel	58
Tabel 4.10 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> Uji Sampel.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.15 Nilai Loading Factor Literasi Pertama	65
Tabel 4.16 Nilai Loading Factor Literasi Kedua	67
Tabel 4.17 Hasil Cross Loading.....	69
Tabel 4.18 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	71
Tabel 4.19 Nilai Composite reliability (ρ_a)	72
Tabel 4.20 Nilai R-square	73
Tabel 4.21 Hasil Path Coefficients.....	75
Tabel 4.22 Hasil Spesific Indirect Effects.....	77
Tabel 4.23 Hasil Uji Simultan Dependent Variabel Kepuasan.....	80
Tabel 4.24 Hasil Uji Simultan Dependent Variabel Loyalitas.....	81
Tabel 4.25 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81
Tabel 4.26 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Sarana Kesehatan di Indonesia	2
Gambar 1.2 Grafik Data Pasien Rawat Jalan Tahun 2022.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Motto RS Ananda Bekasi	45
Gambar 4.2 Umur Responden.....	47
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 4.4 Pendapatan Responden.....	49
Gambar 4.5 Frekuensi Kunjungan Responden	50
Gambar 4.6 Domisili Responden	51
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas dengan P- Plot	61
Gambar 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	62
Gambar 4.9 Hasil Model Penelitian.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Biodata
- Lampiran 2 Uji Refrensi Tesis
- Lampiran 3 Kartu Konsultasi Bimbingan Tesis
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Kuesioner Dengan Google Form
- Lampiran 6 Coding Data Responden

