

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERILAKU KEUANGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH SAKIT BELLA
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA RUMAH SAKIT BELLA**

TESIS

Oleh:

Abi Alfiandi

202320151006



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Layanan dan Perilaku Keuangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Bella

Nama Mahasiswa : Abi Alfiandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 202320151006

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

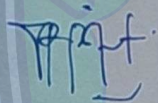
Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Bekasi, 23 Januari 2025

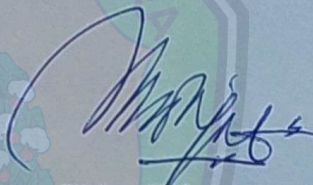
MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

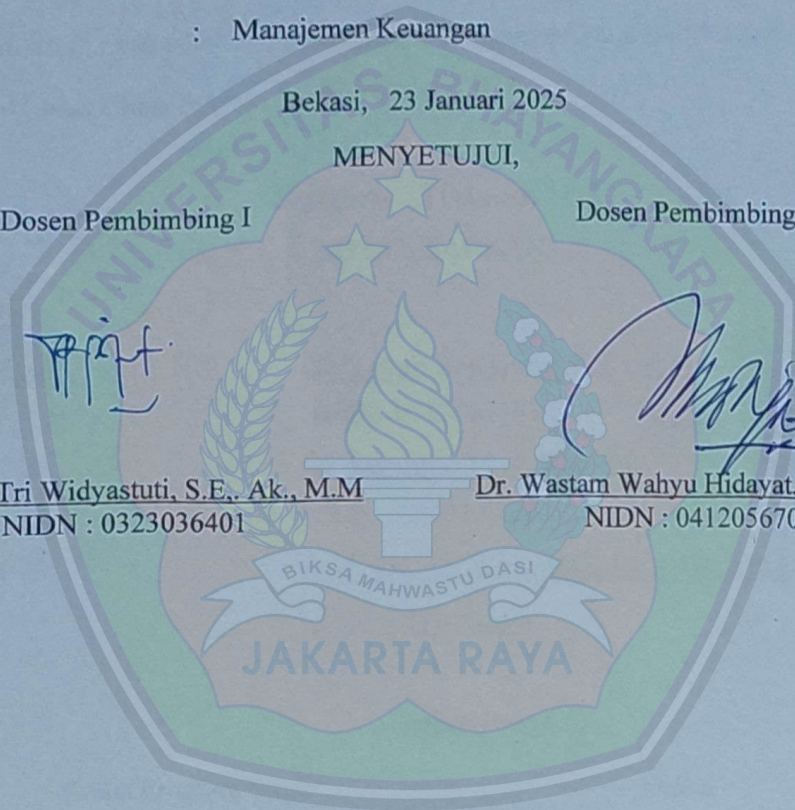
Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M.
NIDN : 0323036401



Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M.
NIDN : 0412056705



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Bella

Nama Mahasiswa : Abi Alfiandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 202320151006

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

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 07 Februari 2025

Jakarta, 12 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M.
NIDN. 0318087101

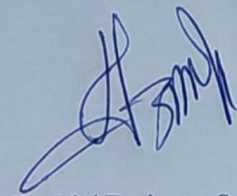
Penguji I : Dr. Sumarno M., S.E., M.M.
NIDN. 0302127003

Penguji II : Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M.
NIDN.0323036401

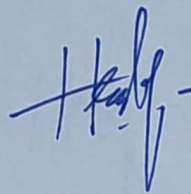
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Idel Eprianto, S.E., M.M.
NIDN. 0331108301



Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M.
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis yang berjudul

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Bella Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Bella

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 izin 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, Februari 2025

Yang membuat pernyataan,

Abi Alfiandi

NPM : 202320151006

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan perilaku keuangan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Rumah Sakit Bella, pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling dengan total sampel berjumlah 133. Uji statistik menggunakan Smart PLS 4.1 Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan baik terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai *p-value* 0,119 maupun Loyalitas Pelanggan dengan nilai *p-value* 0,662. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai *p-value* 0,000 dan *t-statistic* 10,767. Sementara itu, Perilaku Keuangan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai *p-value* 0,000 dan *t-statistic* 10,049, namun tidak berpengaruh signifikan langsung terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai *p-value* 0,174 dan *t-statistic* = 1,358). Kepuasan Pelanggan tidak memediasi hubungan antara Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan secara signifikan dengan nilai *p-value* 0,127. Sebaliknya, Kepuasan Pelanggan secara signifikan memediasi hubungan antara Perilaku Keuangan dan Loyalitas Pelanggan dengan nilai *p-value* 0,000 dan *t-statistic* 7,364.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Perilaku Keuangan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

Kata Pengantar

Segala Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Perilaku Keuangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit Bella”. Adapun tujuan penulisan makalah proposal Tesis ini adalah untuk memenuhi syarat Pendidikan Pasca Sarjana (S-II) program studi Magister Management di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan Tesis ini. Dalam penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak berupa material, spiritual, dan informasi. Sehingga pada kesempatan ini dengan segala rendah hati dan penuh hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Alahamdulilah Atas Ijin Allah SWT, saya diberikan kesempatan untuk belajar kembali di Pascasarjana ini, Terimakasih banyak untuk Istri & Keluarga, Kakak, Adik-adik, Atas dukungan serta supportnya untuk bisa belajar kembali di Pascasarjana ini.
2. Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M. selaku Dosen Pembimbing I
3. Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II
4. Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. H. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

5. Dr. Yayan Hendayana, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan izin untuk menyelesaikan Tesis ini.
6. Dr. Idel Eprianto, S.E, M.M. selaku Kepala Prodi Magister Management Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak, M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar telah mengarahkan, membimbing, memberikan masukan, saran serta ilmunya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik
8. Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E. M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan kesabaran, perhatian, dan dedikasi telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan yang berharga kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Terimakasih untuk istri & Keluarga, Kakak, serta Adik" atas dukungan serta Support ya untuk bisa belajar kembali di pascasarjana ini.
10. 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.
11. Seluruh sahabat Magister Manajemen Angkatan 2023 yang selalu berbagi ilmu.

Jakarta, 22 Januari 2025

Penulis,

Abi Alfiandi

202320151006



Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	10
1. 3 Tujuan Penelitian.....	11
1. 4 Manfaat Penelitian.....	12
1. 5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
TELAAH PUSTAKA	14
2. 1 Telaah Teoritis	14
2.1.1 Kualitas layanan.....	18
2.1.2 Perilaku Keuangan.....	22
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	26
2. 2 Telaah Empiris.....	30
2. 3 Kerangka Pemikiran	34
2. 4 Hipotesis.....	34
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Desain Penelitian.....	41
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	42
3.3 Populasi dan Sampel	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.5 Definisi Operasional Variabel	46

3.5.1	Variabel Bebas (Variabel Eksogen).....	47
3.5.2	Variabel Terikat (Variabel Endogen).....	49
3.5.3	Variabel Intervening	50
3.6	Metode Analisis Data	51
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.8	Model Struktural (Inner Model)	53
3.9	Analisis Jalur	53
3.10	Pengujian Hipotesis	54
BAB IV		56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Hasil Penelitian	56
4.1.1	Deskripsi Data dan Karakteristik Responden	56
4.2	Analisis Data	63
4.2.1	Analisis Deskriptif	63
4.2.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	65
4.3	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	66
4.3.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	67
4.3.3	Analisis Jalur (Path Analysis)	74
4.4	Pengujian Hipotesis.....	75
4.4.1	Pengujian Hipotesis Pengaruh langsung	75
4.4.2	Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	76
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.5.3	Pengaruh Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas.....	80
4.5.4	Pengaruh Perilaku Keuangan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	82
4.5.5	Pengaruh Perilaku Keuangan Kepuasan Pelanggan.....	83
4.5.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	84
4.5.7	Pengaruh Perilaku Keuangan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	85
BAB V		87
KESIMPULAN DAN SARAN		87

5. 1	Kesimpulan.....	87
5. 2	Saran.....	88
.Daftar Pustaka.....		91



Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Ulasan Pelanggan Rumah Sakit Bella.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	30
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	45
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Bebas	47
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Terikat	49
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Intervening	50
Tabel 3. 5 Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	52
Tabel 3. 6 Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model)	53
Tabel 4. 1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
Tabel 4. 3 Standar Deviasi	63
Tabel 4. 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	65
Tabel 4. 5 Tabel Loading Factor	68
Tabel 4. 6 Discriminant Validity	69
Tabel 4. 7 Cross Loading	70
Tabel 4. 8 Uji R.Square.....	72
Tabel 4. 9 F.Square-Matrix.....	73
Tabel 4. 10 Nilai Path Coefficients	75
Tabel 4. 11 Specific Indirect Effect.....	77

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 hasil presurvey loyalitas Pelanggan RS Bella.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	61
Gambar 4. 4 karakteristik Responden Bersarkan Kepemilikan Asuransi.....	62
Gambar 4. 5 Loading Factors.....	67
Gambar 4. 6 Path Analysis.....	74

