

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN STRATEGI
PEMASARAN DIGITAL TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN RSUD
KOTA BEKASI DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS

**OLEH: ROYANI
NPM : 202120151004**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Bekasi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening

Nama Mahasiswa : Royani
Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151004
Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi & Bisnis
Konsentrasi : Manajemen Strategik
Tanggal Lulus Ujian : 24 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, S.S. M.B.A
NIDN : 0326126102

Dr. Hadita, S.Pd., MM
NIDN : 0329048302



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas
dan Strategi Pemasaran Digital terhadap
Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Kota
Bekasi dengan Kepuasan Sebagai Variabel
Intervening

Nama Mahasiswa : Royani
Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151004
Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas
Ekonomi & Bisnis
Konsentrasi : Manajemen Strategik
Tanggal Lulus Ujian : 24 Juli 2023

Jakarta, 24 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ningky Sasanti Munir, MBA, CAC
NIDN :
Penguji I : Dr. Yayan Hendrayana, SE, MM
NIDN :
Penguji II : Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, S.S. M.B.A
NIDN : 0326126102



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



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

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyafaeni, B.Sc, MBA
NIDN : 0318107101



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis Yang Berjudul

“Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital terhadap loyalitas pasien Rawat Jalan RSUD” Kota Bekasi dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”

Ini 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, 24 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Royani

202120151004

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyusun Tesis dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Bekasi dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening.”**

Penulis menyadari selama penulisan Tesis ini, telah 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) Prof. 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. Ni Nyoman Sawitri, S.S. M.B.A selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah mengarahkan, membimbing, memberikan masukan, saran serta ilmunya sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Dr. Hadita, S.Pd, 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

7. Dr. Dewi Rosita, S.Pd, M.MPd selaku atasan langsung yang banyak memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyusun Tesis ini.
8. Seluruh staf PPRS, 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, Bapak H. Mat Saman dan Almarhumah Ibunda tercinta Hj. Rosada 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 Suamiku tercinta H. Suryo Harjo beserta kedua anaku Vica dan Ali yang senantiasa setia membimbing, mendoakan, menemani, memberi perhatian dan semangat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
13. Terima kasih banyak untuk Adinda Agit yang selalu mensupport, semoga segala kebaikan Adinda diberikan keberkahan oleh Allah SWT.

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, 24 Juli 2023

Penulis



Royani



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis Yang Berjudul

“Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital terhadap loyalitas pasien Rawat Jalan RSUD” Kota Bekasi dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”

Ini 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, 24 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Royani

202120151004

ABSTRAK

Royani 202120151004 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Bekasi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

Loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit sangatlah penting, oleh sebab itu pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital merupakan hal penting yang dapat menjadikan pasien menjadi loyal sehingga sangat menjadi perhatian khusus RSUD Kota Bekasi sebagai parameter dari kepuasan pasien.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Bekasi dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan survey kausal, dimana populasi yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian adalah pasien rawat jalan di RSUD Kota Bekasi pada periode Oktober sampai dengan Desember 2022. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 pasien rawat jalan di RSUD Kota Bekasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) dan analisis korelasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital yang diberikan oleh RSUD Kota Bekasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Untuk variabel Kepuasan dari hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Loyalitas. Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Strategi Pemasaran Digital yang diberikan oleh RSUD Kota Bekasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel intervening.

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 : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Strategi Pemasaran Digital, Loyalitas, Kepuasan



ABSTRACT

Royani 202120151004 *Analysis of the Influence of Service Quality, Facilities, and Digital Marketing Strategy on Outpatients Loyalty at Bekasi City Hospital with Satisfaction as an Intervening Variable.*

Patient loyalty to hospitals is crucial, therefore, the influence of service quality, facilities, and digital marketing strategy is an important factor that can foster patient loyalty, making it a special concern for Bekasi City General Hospital as a parameter of patient satisfaction.

This study aims to analyze the influence of service quality, facilities, and digital marketing strategy on outpatient loyalty at Bekasi City General Hospital with satisfaction as the intervening variable. The method used in this study is quantitative method with a causal survey, where the population used as the subject in the study is outpatients at Bekasi City General Hospital from October to December 2022. The number of respondents in this study is 100 outpatients at Bekasi City General Hospital. The data analysis methods used are descriptive analysis and verificative analysis using path analysis and correlation analysis.

The results of this study indicate that service quality, facilities, and digital marketing strategy provided by Bekasi City General Hospital have a positive and significant effect on patient satisfaction. As for the satisfaction variable, the results of this study show a positive and significant influence on the loyalty variable. Service quality, facilities, and digital marketing strategy provided by Bekasi City General Hospital have a positive and significant effect on patient loyalty through satisfaction as an intervening variable.

Based on this study, researchers suggest hospital management to make efforts to enhance customer satisfaction by continuously implementing innovative measures that can create patient satisfaction and turn them into loyal patients to the hospital.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Digital Marketing Strategy, Loyalty, Satisfaction.*

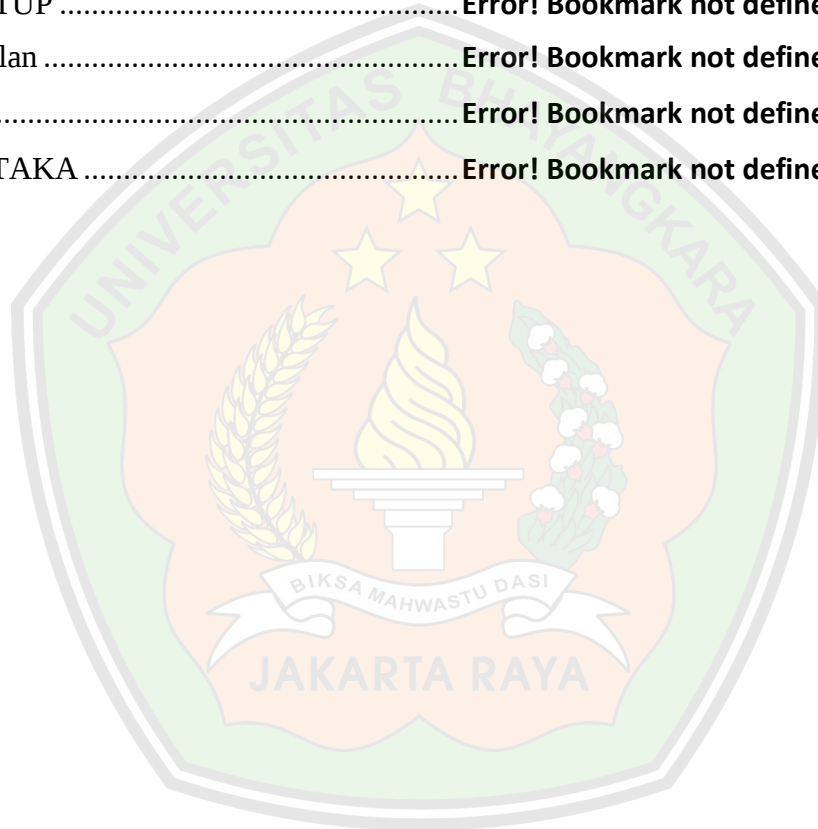


DAFTAR ISI

COVER.....	0
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I: PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Loyalitas Pasien	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
2. Indikator Loyalitas	Error! Bookmark not defined.
3. Manfaat Loyalitas.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Kepuasan	Error! Bookmark not defined.
2. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
3. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	Error! Bookmark not defined.
C. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
D. Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Fasilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2. Unsur-unsur Fasilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3. Fasilitas RSUD Kota Bekasi	Error! Bookmark not defined.
E. Strategi Pemasaran Digital.....	Error! Bookmark not defined.
1. Definisi Strategi Pemasaran Digital	Error! Bookmark not defined.
2. Unsur-unsur Pemasaran Digital	Error! Bookmark not defined.
3. Strategi Pemasaran Digital RSUD Kota Bekasi.....	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
H. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III: METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
E. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
b. Analisis Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
G. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Data Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2. Deskripsi Variabel Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
3. Deskripsi Variabel Strategi Pemasaran Digital.....	Error! Bookmark not defined.
4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.

5. Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Strategi Pemasaran Digital (X3) Terhadap Kepuasan Pasien (Z)	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan Strategi Pemasaran Digital (X3) Terhadap Loyalitas Pasien (Y)	Error! Bookmark not defined.
3. Analisis Loyalitas Pasien (Y) Melalui Kepuasan Pasien (Z)	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V: PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Indeks Kepuasan Pasien Tahun 2019-2022	2
Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian	46
Gambar 2.2 Kerangka Model Penelitian	50
Gambar 3.1 Garis Kontinum	65
Gambar 4.1 Grafik Jenis Kelamin	76
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	78
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional	72
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	81
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas	83
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Strategi Pemasaran Digital	85
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pasien	87
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi Z	90
Tabel 4.10 Uji Simultan Z	93
Tabel 4.11 Uji Parsial Z	93
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Z	94
Tabel 4.13 Uji Simultan Y	95
Tabel 4.14 Uji Parsial Y	96
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Z Terhadap Y	97
Tabel 4.16 Uji Simultan Z Terhadap Y	97
Tabel 4.17 Uji Parsial Z Terhadap Y	98
Tabel 4.18 Analisis Pengaruh Tidak Langsung	99

