

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN  
CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Kasus: RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya)**

**TESIS**



**Oleh:**

**MIRA NOVITA IRAWAN**  
**NPM.1710018212058**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
MAGISTER SAINS MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2020**

#### PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama** : MIRA NOVITA IRAWAN

**NPM** : 1710018212058

**Program Studi** : Magister Sains Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”.**

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menjadi Magister Sains Manajemen pada konsentrasi Manajemen Hospitality Program Pascasarjana Bung Hatta. Sejauh yang saya ketahui, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang telah dipublikasikan sebelumnya dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister Sains Manajemen dalam lingkungan Universitas Bung Hatta maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata tidak sesuai dengan pernyataan diatas, maka penulis bersedia menerima sanksi yang dikenakan.

Padang, 20 Februari 2020

Penulis,



**MIRA NOVITA IRAWAN**  
**NPM.1710018212058**






بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

*Janganlah kamu bersikap lemah,  
dan janganlah (pula) kamu  
bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling  
tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.  
(2. S. Ali Imran : 139)*

*Ucapan terima kasih... Kuucapkan terutama kepada Allah SWT,  
penggenggamhidupku,atas sebuah skenario kehidupan indah  
yang diberikan-Nya untukku.Abak Irpuadan, S.Pd dan Amak Yuzelmi sebagai  
orang tua yang telah melahirkan, membesarkan, mengajari saya tentang segala  
kebaikan hidup. Terima kasih yang tak terhingga atas segala kesabaran, senyum,  
air mata, tawa, nasihat, kelembutan hati, perhatian, do'a, dukungan spiritual  
maupun material, semangat, kecerdasan hati, pikiran, ilmu, dan agama yang  
kalian berikan dan ajarkan kepada saya. I wouldn't have done this without you.  
This is for you Amak'Abak... I will do my best to give everything you guys ever  
wishes from me... Love you both from every breath that I take.  
Untuk abangku Okda Irmi Setiawan, S.Pd dan adikku Shomia Fitri Ramadhani  
serta seluruh keluarga besar,kuterima kasih atas perhatiannya, dukungan, do'a,  
senyuman dan tawa canda. Meskipun selalu ada perselisihan diantara kita,  
namun kita tetap menjaga kekompakan untuk membahagiakan amak dan abak.  
Thank you for every single moment of happiness and arguments we shared all  
these times. I bet someday we will laugh crazily when remember them. Puji syukur  
atas kehangatan yang diberikan oleh Allah kepada keluarga kita.*



*Terima kasih juga teruntuk dirimu Heriemprusma (Mr.H) yang selama ini dan  
sejauh ini selalu memberikan semangat, dukungan dan do'a serta kasih sayang  
di setiap harinya. Meskipun tak terucap dari bibirmu, tapi hati ini bisa  
merasakannya dan walaupun terkadang diselingi dengan drama ini'itu, hehehehe  
When everyone doubted me, you are always confident that I could. Always  
remeber me in your prayers, ya.*

*Tak lupa terima kasih kepada guru-guruku dari usia pertama hingga ke jenjang pendidikan di TK, SD, MTsN dan SMA serta dosen-dosenku selama kuliah S1. Aku tidak akan bisa sampai ke jenjang pendidikan yang seperti sekarang ini, jika kalian semua tidak ada.*

*I will always remember you and do my best to make you proud.*  
Terima kasih kepada sahabat-sahabatku Teta tea, Dedek, Adek yang selalu setia mendengar keluh kesahku terutama selama penulisan tesis ini serta Dzaka Pradipta Rinaldo pengobat segala rasa oma. Terimakasih untuk Renci idar dan Putri napjanai sudah memberikan tumpangan dikosan dan selalu uni repotkan.

*Terimakasih juga Noknga' Noksu, Inang, Adik Buncit, Ni'Roza Kemats Biiz, Mbak Wara dan Funatun Braik yang selalu setia mendengarkan celotehanku, terimakasih atas semua dukungan dan do'a kalian.*

*Bumilku Ipi dan Iqra Munar, teman seperjuangan dari awal kuliah dan mau wisuda pun harus sama-sama kita yah. We can make it guys! Nothing is imposible when it come belief and work hard.*

*Sangat penting artinya untuk menuliskan ucapan terima kasih kepada semua orang yang begitu banyak memberi arti dalam kehidupanku sehingga denganketerbatasan ingatan, kuucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya bila ada nama yang tidak dapat disebutkan satu persatu.*

*Hanya Allah yang telah mencatatnya lebih lengkap.*

*Di akhir ucapan terima kasih ini, aku ingin mengatakan kepada setiap orang yang kutemui dalam hidupku. Betapa kalian telah memberikan begitu banyak jasa yang tidak pernah bisa kubayar.*

*Dari lubuk hatiku yang terdalam, kuucapkan terima kasih. Terima kasih untuk semua orang yang telah disinggahkan oleh Allah untukku. Hanya Allah sebaik-baik Pemberi balasan atas semua kebaikan.*

*Some quotes dari para tokoh dunia, yang sangat memotivasi dan meninspirasi saya...*

*“Great minds discuss ideas. Average minds discuss events.*

*Small minds discuss people.”*

*-Eleanor Roosevelt-*

*“Not all of us can do great things.*

*But we can do small things with great love”*

*-Mother Teresa-*

*"If you want your children to be intelligent, read them fairy tales.  
If you want them to be more intelligent,  
read them more fairy tales."*

*-Albert Einstein-*

*"We are only as strong as we are united,  
As weak as we are divided."*

*-J.K. Rowling-*

*"The lesson I've learned the most often in life is that you're  
always going to know more in the future than you know now"*

*-Taylor Swift-*

*Mari kita berbenah dan terus berbenah ....*

*Untuk mempersembahkan yang terbaik dalam masa hidup kita ....*

*Dengan torehan kemuliaan dan semangat pantang menyerah ....*

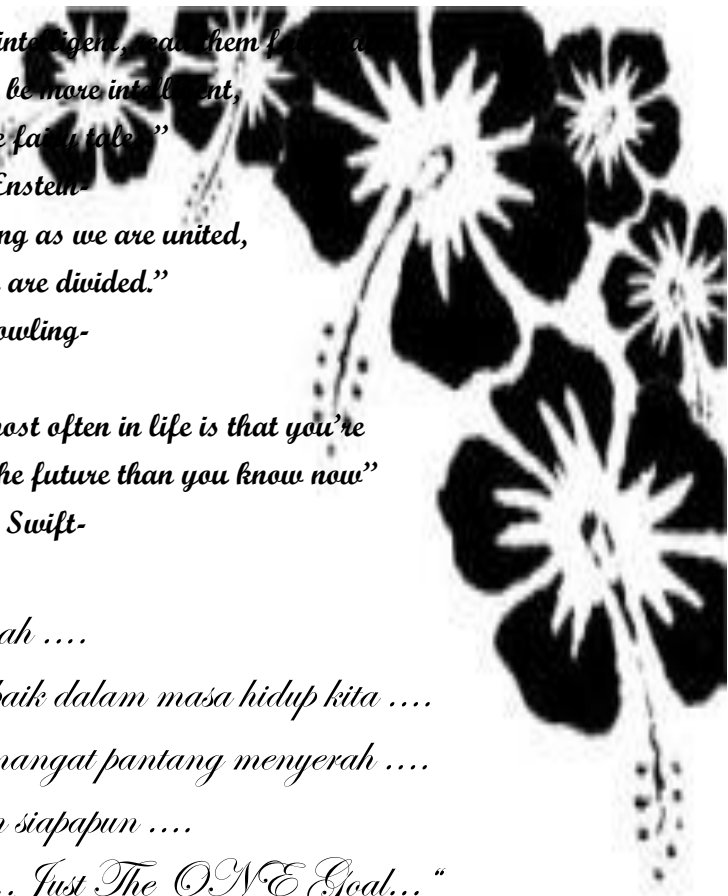
*Dimanapun, kapanpun dan dengan siapapun ....*

*Selama Allah SWT menjadi "...Just The ONE Goal..."*

*Insyaa Allah kita akan "bahagia" sebagaimana doa yang sering  
terlantun untuk kebahagiaan dunia dan akhirat...*

*Salam Hormat,*

*-drg. Mira Novita Irawan-*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT beserta junjungan besar Nabi Muhammad SAW, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Sebagai Variabel”.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zaitul, S.E., M.BA, Ak., CA, selaku direktur Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang yang telah memberikan dukungan pada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
2. Bapak Dr. Akmal, S.E., M.Si, selaku ketua Program Studi Magister Sains Manajemen Universitas Bung Hatta Padang dan merupakan Pembimbing II yang telah memberikan dorongan serta masukan yang tak ternilai harganya pada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
3. Bapak Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D, selaku Pembimbing I dan bapak Dr. Akmal, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta fikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa

ilmu, arahan, petunjuk, maupun saran yang sangat berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini.

4. Bapak Antoni, S.E., M.E., Ph.D dan Dr. Fivi Anggraini, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku penguji dalam sidang tesis yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dimulai dari sidang proposal hingga sempurnanya tesis ini.
5. Segenap Dosen Magister Sains Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan serta karyawan/karyawati Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
6. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 27 prodi Magister Sains Manajemen yang senantiasa berbagi suka dan duka bersama penulis selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun kepustakaan, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan perlu evaluasi lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa mendatang, terima kasih.

Padang, 20 Februari 2020  
Penulis,

Mira Novita Irawan



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN KEASLIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>19</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	19
1.2 Rumusan Masalah .....	24
1.3 Tujuan Penelitian .....	25
1.4ManfaatPenelitian .....	26
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> ...	<b>28</b>
2.1 Kajian Literatur .....	28
2.1.1 Planned Behavior Theory .....	28
2.1.2 Loyalitas Pasien .....	29
2.1.2.1 Pengertian Loyalitas .....	29
2.1.2.2 Indikator Loyalitas .....	32
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	34
2.1.2.4 Manfaat Loyalitas .....	35
2.1.3 Kepuasan .....	36
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan .....	36
2.1.3.2 Indikator Kepuasan.....	37

2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	38
2.1.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	40
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	41
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	41
2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	42
2.1.4.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	43
2.1.5 Citra ( <i>Image</i> ).....	45
2.1.5.1 Pengertian Citra ( <i>Image</i> ) .....	45
2.1.5.2 Pentingnya Citra ( <i>Image</i> ) .....	47
2.1.5.3 Indikator Citra ( <i>Image</i> ).....	49
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	51
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .....	51
2.2.2 Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien .....	53
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	53
2.2.4 Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien .....	55
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas .....	56
2.2.6 Kepuasan Pasien Memediasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien .....	56
2.2.7 Citra Rumah Sakit Memediasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien .....	57
2.3 Kerangka Konseptual .....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	59
3.2 Objek Populasi dan Sampel Penelitian .....	59
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	60
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.4.1 Loyalitas Pasien.....	60
3.4.2 Kepuasan Pasien.....	60
3.4.3 Kualitas Pelayanan .....	61
3.4.4 Citra Rumah Sakit .....	62
3.5 Teknik Analisis Data.....	64

3.5.1 <i>Measurement Model Assessment</i> (MMA) .....	64
3.5.2 Analisa Deskriptif .....	65
3.5.3 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i> .....	66
3.5.4 <i>Structural Model Assesement</i> (SMA) .....	67
3.5.5 Efek Mediasi .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	69
4.1.1 <i>Response Rate</i> .....	69
4.1.2 Data Demografi .....	70
4.1.3 <i>Measurement Model Assessment</i> (MMA).....	73
4.1.4 Analisa Deskripsi Variabel .....	81
4.1.5 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i> .....	85
4.1.6 <i>Structural Model Assesement</i> (SMA).....	86
4.1.7 Efek Mediasi .....	88
4.2 Pembahasan .....	90
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .....	90
4.2.2 Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien .....	93
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	95
4.2.4 Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien .....	97
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	100
4.2.6 Pengaruh Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien .....	102
4.2.7 Pengaruh Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi antara Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien .....	105
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Implikasi .....	108
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>121</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuisisioner Pra-Survey .....	21
Tabel 3.1 Kriteria Tingkat Capaian Responden .....	66
Tabel 3.2 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i> .....	67
Tabel 3.3 Tipe Pengujian Mediasi .....	68
Tabel 4.1 Distribusi Kuisisioner Penelitian .....	69
Tabel 4.2 Data Demografi .....	71
Tabel 4.3 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 1) .....	75
Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 2 dan Selanjutnya) .....	77
Tabel 4.5 <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>FornellLacker Criterion</i> .....	79
Tabel 4.6 <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Cross Loading</i> .....	80
Tabel 4.7 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT) .....	80
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien .....	82
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien .....	82
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	84
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Citra Rumah Sakit .....	85
Tabel 4.12 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i> .....	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	54
Gambar 4.1 <i>Structural Model Assessment</i> (SMA) .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran II	Tabulasi Data.....	127
Lampiran III	Data Demografi.....	130
Lampiran IV	<i>Measurement Model Assessment</i> .....	132
Lampiran V	Analisis Deskriptif Variabel.....	135
Lampiran VI	<i>R Square dan Q Square</i> .....	138
Lampiran VII	<i>Structural Model Assessment</i> .....	139