

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI  
RSUD BULA KABUPATEN SERAM TIMUR**

**TESIS**



**Disusun Oleh:**

**AJENG FATMI KARTINI AMAHORU**

**20181020040**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP DI  
RSUD BULA KABUPATEN SERAM TIMUR**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



**Disusun Oleh:**

**AJENG FATMI KARTINI AMAHORU**

**20181020040**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Ajeng Fatmi Kartini Amahoru  
Nim : 20181020040  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap  
Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di  
RSUD Bula Kabupaten Seram Timur.

Menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Oktober 2020  
Yang Membuat Pernyataan:



Ajeng Fatmi Kartini Amahoru

## MOTTO

“Sesungguhnya Bersama kesukaran itu ada keringanan.  
Karena itu bila kau suda selesai (mengerjakan yang lain)  
Dan berharaplah kepada tuhanmu.”

Q.S. Al Insyiroh: 6-8

“ Dan barang -siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah  
menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

Q.S At-Talaq: 4

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah.  
Mengulang-ulang ilmu adalah zikir.  
Mencari ilmu adalah jihad.”  
- Abu Hamid Al Ghazali

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tesis ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya,  
Drs. Moh Zain Amahoru dan Sri Mawarni Amahoru,  
atas dukungan materil dan moralnya selama ini  
yang menjadi alasan saya menyelesaikan tesis ini sesegera mungkin.  
Jika bukan karena mereka, mungkin saya tidak akan bisa  
melangkah sejauh ini.

Ajeng Fatmi Kartini Amahoru

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Alhamdulillahirobbil ‘aalamin. Syukur kami panjatkan kehadiran Ilahi Robbi yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmatnya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsud Bula Kabupaten Seram Timur**”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar strata dua (S2) pada program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta..,

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., MSc.Eng., Ph.D., PE. Selaku direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Arni Surwanti, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama proses penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Susanto, MS. Selaku dosen pembimbing I yang sabarnya memberikan arahan dan masukan yang sangat berarti dalam proses penyelesaian tesis ini
5. Bapak Dr. Nuryakin, SE., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan juga arahan sampai terselesaikannya tesis ini.

6. Seluruh dosen dan pengajar Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini, yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih.

Penulis tidak bisa memberikan apa-apa kecuali ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak tersebut. Semoga semua amal dan kebaikan tersebut mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini memberikan manfaat bagi penulis maupun orang-orang yang membacanya.  
***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Yogyakarta, 9 Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSTEUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Peneliti.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian Empiris.....	36
C. Model Penelitian Empiris.....	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Desain Penelitian.....	45
B. Obyek dan Subyek Penelitian.....	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
D. Cara Pengambilan Sampel.....	47
E. Jalan Penelitian.....	47
F. Variable Penelitian.....	48
G. Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	49
H. Instrument Penelitian.....	51
I. Tehnik Analisis Data.....	52
J. Analisis Data.....	53



K. Uji Signifikansi Parameter .....	62
L. Etika Penelitian.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
A. Pengantar .....	64
B. Gambaran Umum Objek Dan Subyek Penelitian.....	65
C. Pendistribusian Kuesioner .....	69
D. Karakteristik Sampel .....	70
E. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	74
F. Uji Validitas Dan Instrument Data.....	79
G. Uji Hipotesis.....	102
H. Pembahasan .....	106
I. Implikasi Manajerial.....	109
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN</b>	
<b>SARAN .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan.....	110
B. Keterbatasan Penelitian .....	111
C. Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pengaruh Komunikasi therapeutic terhadap Kepuasan Pasien .....	38
Tabel 2. 2 Pengaruh Komunikasi therapeutic terhadap loyalitas Pasien.....	40
Tabel 2. 3 Pengaruh Komunikasi therapeutic terhadap kepuasan dan loyalitas pasien .....	43
Tabel 3. 1 Definisi Operasional variable penelitian .....	50
Tabel 3. 2 Pemberian skor jawaban.....	52
Tabel 3. 3 GoodnessFit Index.....	61
Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran Kuesioner .....	69
Tabel 4. 2 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Usia .....	71
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan jenis Kelamin dan Pekerjaan .....	72
Tabel 4. 4 Distribusi Berdasarkan usia Pekerjaan Responden .....	73
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Terapeutik .....	76
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel kepuasan Pasien .....	77
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien .....	78
Tabel 4. 8 CFA Variabel Komunikasi Terapeutik .....	82
Tabel 4. 9 CFA Variabel Kepuasan Pasien .....	84
Tabel 4. 10 CFA Variabel Loyalitas Pasien .....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas .....	87
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Outliers.....	90
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	93
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Goodness-of-fit</i> .....	94
Tabel 4. 15 Hasil Uji Pengaruh Langsung <i>Dirrect Effect</i> .....	100
Tabel 4. 16 Hasil Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect effet</i> ) .....	101
Tabel 4. 17 Hasil Uji Total (total effect) .....	102
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis .....	103
Tabel 4. 19 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model).....	105
Tabel 4. 20 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model).....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	44
Gambar 4. 1 Hasil Uji CFA Komunikasi Terapeutik .....	81
Gambar 4. 2 Hasil Uji CFA Kepuasan Pasien.....	83
Gambar 4. 3 Hasil Uji CFA Loyalitas Pasien .....	85
Gambar 4. 4 Model Analisis.....	87
Gambar 4. 5 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	89
Gambar 4. 6 Analisis jalur penelitian .....	99