

**PENGARUH PERSEPSI PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT  
TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN**

**(Studi pada Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Islam Klaten)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE PERCEPTION AND HOSPITAL IMAGE  
ON PATIENT SATISFACTION AND LOYALTY***

***(Study on Patient Services Klaten Islamic General Hospital)***

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**Naufal Rindam Nur'alim**

**20160410054**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Naufal Rindam Nur'alim

NIM : 20160410054

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI PELAYANAN DAN CITRA  
RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN  
( Studi pada Pelayanan Pasien Rumah Sakit Umum Islam Klaten)**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi serta dengan pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Juni 2021



Naufal Rindam Nur'alim

## **MOTTO**

**“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya dan menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”**

**(H.R. Muslim)**

**“Berlapang-lapanglah dalam majelis, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberikan kelapangan untukmu. Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.**

**(QS. Al-Mujadilah: 11)**

**“Bekerjalah dengan apa yang akan kamu kerjakan, bertanggungjawablah pada tanggungjawabmu”**

**-Penulis-**

**“The time you enjoy wasting is not called as a wanted time”**

**-Unknown-**

**“The way get started is to quit talking and begin doing”**

**-Walt Disney-**

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat, kesehatan, kenikmatan, karunia, hidayah serta inayah-Nya yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan mudah dan lancar untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Melalui rida Allah SWT saya persembahkan karya ini terhadap:

1. Kedua orang tua tercinta dari penulis, Ayahanda Susilo Utomo, S.Pd dan Ibunda Nahdliyat, Amk. Penulis mengucapkan rasa terimakasih sebanyak-banyaknya atas dedikasi, bimbingan, doa, dukungan dan motivasi kalianlah semua ini bisa tercapai.
2. Kedua adik penulis, Ghazi Mufid Nur'alim dan Khalisa Nur'alimah. Terimakasih atas dukungan yang sudah diberi, maka penulis mampu melakukan penyelesaian penelitian dan seluruhnya ini bisa dicapai.
3. Keluarga besar RM. Sri Sawarno. Terimakasih atas dukungan serta motivasinya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho serta Rahmat-Nya, memberi peluang, kemudahan, kesehatan, serta karunia maka penulis mampu melaksanakan penyelesaian penylisannya ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien” studi pada Pelayanan Pasien rumah Sakit Umum Islam Klaten di Jalan Yogya – Solo Km 4, Belang Wetan, Klaten.

Skripsi ini dilakukan penyusunan guna terpenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana untuk Program Studi Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Upaya menyelesaikan skripsi ini tak terlepas dari dukungan oleh beragam pihak, sehingga dalam kesempatan ini rasa ucapan berterima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan bisnis.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada para mahasiswa manajemen.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M., Sebagai dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran membimbing serta memberi saran dalam proses penyelesaian skripsi.

4. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D dan Ibu Hasnah Rimiati, S.E., M.Si., Selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran untuk memperbaiki kelayakan skripsi.
5. Seluruh dosen serta tenaga kependidikan program Studi Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah memberi pengetahuan maupun bimbinganya saat masa kuliah dan Insya Allah membawa manfaat hingga nanti.
6. Seluruh pihak yang sudah memberi bantuan, dukungan, rasa semangat, kemudahan, saat masa penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis masih sadar bahwasanya beragam kekurangan dalam proses menyusun skripsi ini. Sehingga saran, kritik, dan pengembangan riset berikutnya sangatlah dibutuhkan guna pendalaman terkait karya tulis yang bertopik serupa.

Yogyakarta, 16 Juni 2021



Naulia Rindam Nur'alim

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                   | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>                             | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                               | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                                       | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                      | <b>vi</b>   |
| <b>INTISARI .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                    | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                    | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                 | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                           | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                     | 7           |
| C. Tujuan Penelitian.....                                    | 8           |
| D. Manfaat Penelitian.....                                   | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                          | <b>11</b>   |
| A. Landasan Teori .....                                      | 11          |
| 1. Kualitas Pelayanan .....                                  | 11          |
| 2. Citra Rumah Sakit .....                                   | 14          |
| 3. Kepuasan Pasien .....                                     | 15          |
| 4. Loyalitas Pasien.....                                     | 16          |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu .....                          | 18          |
| C. Pengembangan Hipotesis .....                              | 24          |
| 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien..... | 24          |
| 2. Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien ..... | 26          |

|   |           |
|---|-----------|
| 3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien..... | 28        |
| 4. Pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien.....  | 29        |
| 5. Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. ....   | 31        |
| D. Model Penelitian .....                                     | 32        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                        | <b>34</b> |
| A. Objek dan Subjek Penelitian .....                          | 34        |
| B. Jenis Data .....   | 34        |
| C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....                 | 35        |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                              | 38        |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....             | 39        |
| 1. Variabel Eksogen (Bebas) .....                             | 41        |
| 2. Variabel Endogen (Terikat).....                            | 43        |
| F. Uji Kualitas Instrumen .....                               | 44        |
| 1. Uji Validitas.....   | 45        |
| 2. Uji Reliabilitas.....                                      | 46        |
| G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....         | 47        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>59</b> |
| A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....            | 59        |
| 1. Objek Penelitian .....                                     | 59        |
| 2. Subjek Penelitian .....                                    | 63        |
| 3. Deskripsi Responden .....                                  | 64        |
| B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....                      | 69        |
| 1. Uji Validitas.....   | 69        |
| 2. Uji Reliabilitas.....                                      | 69        |
| C. Statistik Deskriptif.....                                  | 71        |
| D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....                      | 75        |
| 1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori .....                   | 75        |
| 2. Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) .....        | 75        |
| 3. Konversi Diagram Alur kedalam Persamaan Struktural .....   | 76        |
| 4. Input Matriks dan Estimasi Model .....                     | 77        |
| 5. Identifikasi Model Struktural.....                         | 82        |



|   |            |
|---|------------|
| 6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....              | 83         |
| 7. Interpretasi dan model Modifikasi Model .....              | 85         |
| E. Pengujian Hipotesis .....                                  | 85         |
| F. Pembahasan (Interpretasi) .....                            | 89         |
| <b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....</b> | <b>94</b>  |
| A. Simpulan.....  | 94         |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                              | 95         |
| C. Saran.....   | 95         |
| 1. Akademik .....   | 95         |
| 2. Praktek.....   | 96         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                   | <b>97</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>103</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....  | 18. |
| Tabel 3. 1 Skala Likert .....  | 39  |
| Tabel 3. 2 Indikator Variabel Eksogen .....  | 40  |
| Tabel 3. 3 Indikator Variabel Endogen .....  | 43  |
| Tabel 3. 4 Indeks Pengujian Kelayakan Model dalam SEM .....  | 55  |
| Tabel 4. 1 Data Rumah Sakit di Kabpaten Klaten .....   | 60  |
| Tabel 4. 2 Data Jumlah Tempat Tidur Pasien Setiap Ruangan.....   | 63  |
| Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 64  |
| Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden .....   | 65  |
| Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 66  |
| Tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....   | 67  |
| Tabel 4. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....   | 68  |
| Tabel 4. 8 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Perawatan.....  | 69  |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....  | 70  |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas .....   | 71  |
| Tabel 4. 11 Interpretasi Kelas Interval .....  | 72  |
| Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....  | 72  |
| Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Citra Rumah Sakit.....   | 73  |
| Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien .....  | 74  |
| Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien .....   | 74  |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas .....   | 77  |
| Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Outliers .....   | 79  |
| Tabel 4. 18 <i>Notes For Model Notes For Model (Default model) Computation of degrees of freedom (Default model)</i> ..... | 82  |
| Tabel 4. 19 <i>Menilai Goodness of Fit</i> .....   | 83  |
| Tabel 4. 20 Hubungan antar variabel .....  | 85  |
| Tabel 4. 21 <i>Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</i> .....                                      | 88  |
| Tabel 4. 22 <i>Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</i> .....                                    | 88  |

## DAFTAR GAMBAR

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian .....    | .32 |
| Gambar 4. 1 Diagram Alur.....         | 76  |
| Gambar 4. 2 Persamaan Struktural..... | .79 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....           | 102 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....       | 111 |
| Lampiran 3 Karakteristik Responden.....        | 117 |
| Lampiran 4 Uji Validitas.....                  | 119 |
| Lampiran 5 Uji Reliabilitas .....              | 120 |
| Lampiran 6 Uji Deskriptif.....                 | 121 |
| Lampiran 7 Model Penelitian Struktural.....    | 123 |
| Lampiran 8 Uji Normalitas .....                | 124 |
| Lampiran 9 Uji <i>Outlier</i> .....            | 125 |
| Lampiran 10 <i>Deegree of Freedom</i> .....    | 128 |
| Lampiran 11 <i>Model Goodness Of Fit</i> ..... | 128 |
| Lampiran 12 Uji Hipotesis .....                | 129 |
| Lampiran 13 <i>Direct and Indirect</i> .....   | 130 |

