

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN
DENGAN BERBAGAI FAKTOR MODERASI
PADA SURVEI PERIODIK TRIWULAN I-IV
TAHUN 2021 DI RSUD DR SOETOMO**

TESIS



Disusun Oleh:

**CITA ROSITA SIGIT PRAKOESWA
NIM 20211030034**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya 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.

Surabaya, 20 Oktober 2022

Yang Membuat Pernyataan,



CITA ROSITA SIGIT PRAKOESWA

NIM 20211030034

Terima kasih yang tak terhingga untuk cinta tanpa syarat:

Ayahanda, Almarhum Ir Bambang S P Prakoeswa, motivator dan inspirator utama hidup saya, yang telah membesarkan saya dengan cara egaliter dan mengajarkan *dum spiro spero* (selalu ada harapan selama kita masih bernafas) makna yang dalam untuk berjuang sampai akhir tanpa mengeluh.

Ibunda, Prof. Dr. Ir. Sri Arijanti M Prakoeswa, MM, wanita perkasa yang tak mudah menyerah, memberi tauladan untuk belajar sepanjang usia.

Kedua mutiara hati, ananda sekaligus sahabat terbaik, Dr Anisha Calista Prakoeswa, MARS dan Dr Camilla Amanda Prakoeswa yang merupakan karunia terindah dalam hidup saya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-Nya, sehingga Tesis dengan judul **Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien dengan Berbagai Faktor Moderasi pada Survei Periodik Triwulan I-IV Tahun 2021 di RSUD Dr Soetomo** ini dapat disusun.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS) pada Program Studi Manajemen Administrasi Rumah sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku
Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., P.Eng.,IPM selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Elsy Maria Rosa, SKM., M.Kep. selaku Kaprodi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Qurratul Aini, SKG, M.Kes selaku Sekprodi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Dr. Nur Hidayah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan, arahan dan waktu yang diluahkan kepada Penulis untuk berdiskusi selama bimbingan Tesis.
6. Ibu Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Dosen Pembimbing II dan Dosen Pembimbing Akademik (DPA) atas bimbingan, arahan dan waktu yang diluahkan kepada Penulis untuk berdiskusi selama bimbingan Tesis.
7. Bapak Dr. Joni Wahyuhadi, dr., Sp. BS(K) selaku Direktur RSUD Dr. Soetomo yang telah memberikan ijin

melanjutkan Pendidikan S2 Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

8. Dr. Damayanti Tinduh, dr., SpKFR(K) sebagai pendamping lapangan yang telah memberikan banyak masukan pada penelitian ini.
9. Dosen dan seluruh Civitas Akademika S2 Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan untuk mendalami ilmu Manajemen Administrasi Rumah Sakit.
10. Teman – teman seperjuangan S2 Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah angkatan 18 kelas A dan B yang selalu kompak dan semangat.

Penulis menyadari bahwa tesis ini terdapat banyak kekurangan, sangat diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi peningkatan mutu layanan, pendidikan profesi maupun penelitian serta SDM di rumah sakit.

Surabaya, 20 Oktober 2022

Cita Rosita Sigit Prakoeswa / NIM 20211030034

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Telaah Pustaka	18
1. Konsep dan Karakteristik Jasa.....	18
2. Jasa Sektor Kesehatan.....	25
3. Kualitas Layanan (Jasa).....	26
4. Kepuasan Pelanggan.....	29
5. Kepuasan Pasien di Layanan Kesehatan.....	31
6. Indeks Kepuasan Masyarakat	33
7. Survei Kepuasan di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2017 – 2020	37
8. Loyalitas Pelanggan.....	46
9. Pengukuran Loyalitas dengan Net Promoter Score (NPS).	51
10. Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas	55

11. Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Metode Pembayaran sebagai Faktor Moderasi Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	59
B. Penelitian Terdahulu	68
C. Landasan Teori.....	73
D. Kerangka Teori	77
E. Kerangka konsep.....	73
F. Hipotesis	80
BAB III METODE PENELITIAN	82
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	82
1. Pelaksanaan Survey IKM 2021.....	82
2. Subyek dan Obyek Penelitian.....	88
B. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	89
1. Populasi Penelitian.....	89
2. Sampel Penelitian	90
3. Teknik Sampling.....	92
C. Variabel Penelitian.....	92
D. Definisi Operasional.	94
E. Pengolahan dan Analisis Data	99
1. Pengolahan Data	99
2. Analisis Data.....	100
3. Tahapan Penelitian.....	109
4. Alur Penelitian	112
5. Etika Penelitian.....	113
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	114
A. Hasil Penelitian.....	114
1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	120
2. Data Dasar.....	120
3. Data Kepuasan Pasien.....	125
4. Data Loyalitas Pasien.....	131
5. Respons Terhadap Pertanyaan Alasan Pasien Memberi Penilaian Pada Loyalitas.....	133
5. Respons Terhadap Pertanyaan Tentang Hal Yang Harus	

Dilakukan Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien.....	134
6. Respons Terhadap Pertanyaan Tentang Hal Yang Harus Dilakukan Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien.....	135
7. Analisis Statistik.....	137
8. <i>Side Product</i> Penelitian IKM dan NPS di 31 Instalasi ...	160
B. Pembahasan.....	169
C. Kebaharuan Penelitian	231
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	233
A. Simpulan.....	233
B. Saran.....	235
C. Keterbatasan Penelitian.....	236
DAFTAR PUSTAKA	237
LAMPIRAN.....	246

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Instrumen Pengukuran Indikator dan Sub Indikator IKM RSUD Dr. Soetomo.....	37
Tabel 2.2 Kunjungan 1 kali dan berulang di RSUD Dr. Soetomo Tahun 2017-2020	50
Tabel 2.3 Tabel Penelitian Terdahulu	68
Tabel 3.1 Realisasi Instalasi Pengukuran IKM Triwulan I – IV Tahun 2021.....	83
Tabel 3.2 Sampel Survei Periodik Triwulan IKM di RSUD Dr. Soetomo tahun 2021 per instalasi	86
Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	100
Tabel 3.4 Variabel dan Jenis Uji Statistik	108
Tabel 4.1 Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen survey IKM tahun 2021 pada 31 instalasi	118
Tabel 4.2 Data dasar deskriptif survey periodik TW I-IV	122
Tabel 4.3 Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.....	125
Tabel 4.4 Kepuasan pasien dan indikator kepuasan pasien TW I-IV.....	132

Tabel 4.5 Loyalitas pasien TW I-IV.....	132
Tabe 4.6 Jawaban terbanyak untuk pertanyaan alasan pasien memberi penilaian pada loyalitas.....	134
Tabel 4.7 Sepuluh jawaban terbanyak TW I-IV.....	135
Tabel 4.8 Jawaban terbanyak tentang hal yang harus dilakukan rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.....	136
Tabel 4.9 Sepuluh jawaban terbanyak TW I-IV.....	137
Tabel 4.10 Uji normalitas.....	138
Tabel 4.11 Tabel ANOVA IKM dan NPS TW I-IV.....	139
Tabel 4.12 Tabel post hoc test IKM dan NPS TW I-IV.....	141
Tabel 4.13 Tabel multivariate analysis of variance IKM per indikator TW I-IV.....	143
Tabel 4.14 Tabel post hoc test IKM TW I-IV.....	144
Tabel 4.15 Analisis regresi linier sederhana (model 1).....	149
Tabel 4.16 Analisis regresi linier berganda (model 2).....	151
Tabel 4.17 Analisis moderasi regresi.....	154
Tabel 4.18 Nama 31 Instalasi di RSUD Dr Soetomo.....	160
Tabel 4.19 Instalasi dan penilaian indikator IKM.....	162
Tabel 4.20 Analisis regresi linier sederhana.....	165
Tabel 4.21 Analisis regresi linier berganda.....	168
Tabel 4.22 Ringkasan hasil uji hipotesis.....	170

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Matriks jasa	20
Gambar 2.2 Karakteristik jasa dengan konsep pendekatan integrasi pelanggan	24
Gambar 2.3 Nilai Komposit dan indikator berdasarkan laporan tahunan IKM RSUD Dr. Soetomo (Prakoewa et al, 2022)	42
Gambar 2.4 Nilai 9 Indikator IKM RSUD Dr Soetomo tahun 2017, 2018, 2019 dan 2020	43
Gambar 2.5 Nilai IKM berdasarkan aspek prioritas pelayanan ..	43
Gambar 2.6 Pengukuran Net Promoter Score	54
Gambar 2.7 Kerangka teori	79
Gambar 2.8 Kerangka konsep	77
Gambar 4.1 Alur penerimaan dan penolakan sampel	117
Gambar 4.2 Data dasar deskriptif berdasarkan umur Triwulan I-IV	123
Gambar 4.3 Data dasar deskriptif berdasarkan jenis kelamin triwulan I-IV	123
Gambar 4.4 Data dasar deskriptif berdasarkan Pendidikan triwulan I-IV	124
Gambar 4.5 Data dasar deskriptif berdasarkan system pembayaran triwulan I-IV	124
Gambar 4.6 Nilai IKM komposit TW I-IV	128
Gambar 4.7 Nilai IKM indikator 1-3 TW I-IV	128
Gambar 4.8 Nilai IKM indikator 4-6 TW I-IV	129

Gambar 4.9 Nilai IKM indikator 7-9 TW I-IV.....	129
Gambar 4.10 Nilai IKM komposit berdasarkan proporsi.....	130
Gambar 4.11 Nilai IKM per indikator berdasarkan proporsi....	130
Gambar 4.12 Loyalitas (NPS) TW I-IV.....	132
Gambar 4.13 Loyalitas (NPS) berdasarkan proporsi TW I-IV...	133
Gambar 4.14 Scatter plot IKM dan NPS.....	149
Gambar 4.15 Grafik interaksi kepuasan dengan usia terhadap loyalitas.....	155
Gambar 4.16 Grafik interaksi kepuasan dengan jenis kelamin terhadap loyalitas.....	156
Gambar 4.17 Grafik interaksi kepuasan dengan tingkat pendidikan terhadap loyalitas.....	157
Gambar 4.18 Grafik interaksi kepuasan dengan jenis pembayaran terhadap loyalitas.....	159
Gambar 4.19 Nilai kepuasan pasien (IKM) pada instalasi di RSUD Dr Soetomo tahun 2021.....	163
Gambar 4.20 Proporsi kepuasan pasien (IKM) pada instalasi di RSUD Dr. Soetomo tahun 2021.....	163
Gambar 4.21 Nilai loyalitas pasien (NPS) pada instalasi di RSUD Dr. Soetomo tahun 2021.....	164
Gambar 4.22 Proporsi loyalitas pasien (NPS) pada instalasi di RSUD Dr. Soetomo tahun 2021.....	164
Gambar 4.23 Diagram <i>scatter</i> kepuasan (IKM) dan loyalitas pasien (NPS) pada instalasi di RSUD Dr Soetomo tahun 2021.....	166

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kunjungan Berulang RSUD Dr Soetomo tahun 2017 – 2020.....	246
Lampiran 2 Data Validitas dan Reliabilitas per Instalasi sebelum Survey IKM di RSUD Dr Soetomo tahun 2021.....	247
Lampiran 3. Lembar Pengumpul Data Kuesener.....	278
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Dasar, IKM, NPS pada TW 1 sampai dengan TW 4.....	280
Lampiran 5. Indikator dan Per Sub Indikator IKM.....	406
Lampiran 6. Data dasar, nilai IKM, NPS setiap instalasi (1)...	407
Lampiran 7. Data dasar, nilai IKM, NPS setiap instalasi (2)...	421
Lampiran 8. Uji Normalitas IKM dan NPS TW I-IV.....	434
Lampiran 9. Tabel Anova IKM dan NPS TW I-IV.....	435
Lampiran 10. Data post hoc Anova IKM dan NPS.....	436
Lampiran 11. Tabel Manova IKM (9 indikator).....	438
Lampiran 12. Data PostHoc Test Manova IKM per Indikator..	439
Lampiran 13. Uji Asumsi Klasik.....	445
Lampiran 14. Hasil SPSS Uji regresi linier sederhana.....	449
Lampiran 15. Hasil SPSS uji regresi linier berganda.....	452
Lampiran 16. Hasil SPSS Uji Regresi Moderasi.....	458
Lampiran 17. Profil Nilai dan Proporsi Kepuasan Pasien (IKM) dan Loyalitas (NPS) pada Instalasi (Sebagai Side Product)....	459
Lampiran 18. Curriculum Vitae.....	465