

**UPAYA MENJAGA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

*THE EFFORTS OF MAINTAINING THE OUTPATIENTS' LOYALTY  
OF PKU MUHAMMADIYAH GAMPING HOSPITAL*

**TESIS**



Diajukan Oleh:

**MARTEN BHARA SURYO AJI**

**20171030024**

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**UPAYA MENJAGA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING**

***THE EFFORTS OF MAINTAINING THE OUTPATIENTS' LOYALTY  
OF PKU MUHAMMADIYAH GAMPING HOSPITAL***

**TESIS**

Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Strata 2 Program Studi  
Manajemen Rumah Sakit



**MARTEN BHARA SURYO AJI**

**20171030024**

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## 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 milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut secara hokum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 17 Oktober 2020  
Yang membuat pernyataan



Marten Bhara Suryo Aji  
20171030024

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan tesis dengan judul “UPAYA MENJAGA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Strata Dua (S-2) pada Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi pihak terkait melalui penggunaan kebijakan dan pengambilan keputusan serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. Nuryakin, MM selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Elsy Maria Rosa, M.Kep selaku ketua tim penguji yang telah memberikan saran dengan sabar kepada penulis.
3. Ibu Dr. Dr. Nurhidayah, M.M selaku tim penguji yang telah memberikan saran dengan sabar kepada penulis.
4. Ibu Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK ketua program studi Magister Manajemen Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak AKP. Aji Purwanto Ibu Heryningsih, selaku orangtua yang tiada henti mendoakan dan mendukung penulis.

6. Sevita Restianida. Amd.Keb., SKM, dan Qalesya Z. Al Shafara, selaku Istri dan putri yang tiada henti mendoakan dan mendukung penulis.

7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan kemudahan dalam proses penyelesaian tesis ini, semoga mereka dimudahkan dalam setiap urusan sebagaimana mereka telah memudahkan saya.

Yogyakarta, 17 Oktober 2020

Penulis

Marten Bhara S.A

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Ekspektasi.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	8
3. Kepuasan Pelanggan.....	13
4. Analisis Gap.....	16
5. Loyalitas.....	18
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Landasan Teori.....	27
D. Kerangka Konsep.....	27
E. Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	31
B. Subyek dan Obyek Penelitian.....	32
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	33
D. Variabel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional.....	35
F. Instrumen Penelitian.....	36

G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
H. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	38
I. Langkah- Langkah SEM.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
B. Deskripsi Data Responden.....	52
C. Uji Kualitas Instrmen.....	60
D. Hasil Analisis Data.....	70
E. Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	83
F. Implikasi Manajerial.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 3. 1 Diagram Jalur.....	34
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin dengan Usia.....	56
Gambar 4. 2 Diagram Pendidikan dengan Usia.....	57
Gambar 4. 3 Diagram Poliklinik dengan Usia.....	58
Gambar 4. 4 Diagram Frekuensi berkunjung dengan Usia.....	59
Gambar 4. 5 CFA Variabel Ekspektasi Kualitas Pelayanan.....	61
Gambar 4. 6 CFA Variabel Kepuasan pasien.....	63
Gambar 4. 7 CFA Variabel Loyalitas pasien.....	65
Gambar 4. 8 Goodness Of Fit Model.....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 3. 2 Ringkasan Goodness OfFit Index.....	48
Tabel 4. 1 Gambaran Deskripsi Responden.....	52
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel Ekspektasi Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien.....	54
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Loyalitas Pasien.....	54
Tabel 4. 5 Tabulasi silang Jenis Kelamin dengan Usia.....	55
Tabel 4. 6 Tabulasi Silang Pendidikan dengan Usia.....	57
Tabel 4. 7 Tabulasi Silang Poliklinik dengan Usia.....	58
Tabel 4. 8 Tabulasi Silang Frekuensi Berkunjung dengan Usia.....	59
Tabel 4. 9 CFA Variabel Ekspektasi Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4. 10 CFA Variabel Kepuasan Pasien.....	64
Tabel 4. 11 CFA Variabel Loyalitas Pasien.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 13 Hasil Analisis GAP.....	70
Tabel 4. 14 Hasil output Mahalanobis d-squared.....	72
Tabel 4. 15 Hasil uji normalitas.....	76
Tabel 4. 16 kriteria penilaian Goodness of fit dan hasilnya.....	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji Pengaruh Langsung.....	80
Tabel 4. 18 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	80
Tabel 4. 19 Hasil Uji Pengaruh Total.....	81
Tabel 4. 20 Hasil <i>Squared Multiple Correlation</i> .....	82
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis.....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Curriculum Vitae.....	100
Lampiran 2. Lembar Kuesioner.....	101
Lampiran 3. Tabel deskriptif ekspektasi kualitas pelayanan.....	108