

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
RUMAH SAKIT ISLAM SUR ABAYA JEMURSARI**



Oleh :

ENDANG MEGAWATI

NPM : 12.1.02.05670

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
RUMAH SAKIT ISLAM SUR ABAYA JEMURSARI**



Oleh :

ENDANG MEGAWATI

NPM : 12.1.02.05670

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
RUMAH SAKIT ISLAM SUR ABAYA JEMURSARI**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



OLEH:

Endang Megawati

NPM : 12.1.02.05670

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA JEMURSARI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ENDANG MEGAWATI
NPM: 12.1.02.05670

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 19 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.

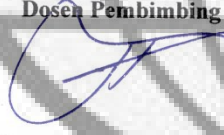
Anggota : 1. Dr. Triyonowati, M.Si.
2. Winarningsih, S.H., M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dra. Tri Yuniati, M.M.


Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ENDANG MEGAWATI
N.P.M : 12.1.02.05670

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 Maret 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak dapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Maret 2016
Yang membuat pernyataan,



ENDANG MEGAWATI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ENDANG MEGAWATI
NPM : 12.1.02.05670
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 03 Maret 1992
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Dsn.Kalimati Ds.Kemlagi Mojokerto
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : SUTARMI
Alamat Rumah/Telepon : Dsn.Kalimati Ds.Kemlagi Mojokerto /
085706202462
Alamat Kantor/Telepon : Dsn.Kalimati Ds.Kemlagi Mojokerto
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri 1 Mojodadi Mojokerto tahun 2004
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Kemlagi Mojokerto tahun 2007
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 1 Gedeg Mojokerto tahun 2010
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan no.30 Surabaya	I-VIII	2012- 2016	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya



Endang Megawati

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari “**

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-NYA sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dan sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu. Susanti S.E, M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus kelancaran administrasi selama di STIESIA.

6. Kepada kedua orang tua saya bernama Alm. Sutaji dan Sutarmi yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempu pendidikan baik secara moril dan spiritual maupun materil, saudara-saudaraku Mas Soni, Mbak Eni yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.

7. Kepala Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang memberikan ijin riset serta dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, serta staf dan pegawai rumah sakit yang membantu.

8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat bagi semua orang yang membacanya, terima kasih.

Surabaya, 07 Maret 2016

Endang Megawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTARGAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
INTISARI	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoretis	8

2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
1. Definisi Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
3. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	13
4. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	15
5. Model Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	19
1. Definisi Loyalitas Pelanggan	19
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	21
3. Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan	21
4. Dimensi Loyalitas Pelanggan	25
5. Keuntungan Loyalitas Pelanggan	26
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	27
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	27
2. Faktor Kepuasan Pelanggan	28
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan	30
4. Alat untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	31
2.1.4 Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) ..	32
2.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	37
2.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Kepuasan PaSien pengguna BPJS sebagai	

variabel intervening	39
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Rerangka Pemikiran	42
2.4 Rerangka Konseptual	43
2.5 Perumusan Hipotesis	44

BAB 3 : METODA PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	43
3.1.1 Jenis Penelitian	43
3.1.2 Gambaran Obyek Penelitian	43
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Teknik Penentuan Sampel	44
3.2.3 Sampel	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis Data	46
3.3.2 Sumber Data	46
3.3.3 Pengumpulan Data	47
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.4.1 Definisi Operasional	47
3.4.2 Pengukuran Variabel	49
3.5 Teknis Analisis Data	50
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	52

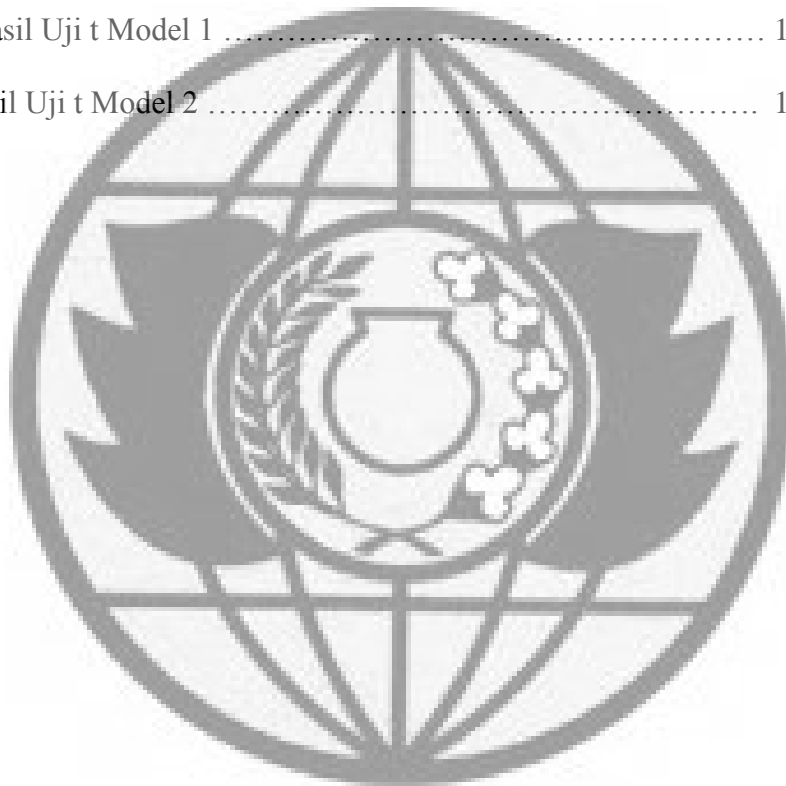
3.5.3 Uji Kelayakan Model (Uji F)	55
3.5.4 Model Regresi Linier Berganda	55
3.5.5 Model Analisis Jalur	56
3.5.6 Pengujian Hipotesis	59
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	61
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Islam Jemursari	61
4.1.2 Profil Rumah Sakit Islam Jemursari	63
4.1.3 Visi, Misi, Motto dan Nilai Dasar Rumah Sakit Islam Jemursari	64
4.1.4 Struktur Rumah Sakit Islam Jemursari	65
4.1.5 Fasilitas dan Pelayanan Rumah Sakit Islam Jemursari	73
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Gambaran Subyek penelitian	76
4.2.2 Deskriptif Tanggapan Responden	78
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	92
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	95
4.2.5 Uji Kelayakan Model	99
4.2.6 Model Regresi Linier Berganda	101
4.2.7 Analisis Jalur(<i>Path Analysis</i>).....	104
4.2.8 Koefisien Determinasi (R^2)	105
4.2.9 Pengujian Hipotesis(Uji t)	107
4.3 Pembahasan	110

4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	110
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	111
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pasien BPJS terhadap	
Loyalitas Pasien	113
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Pasien	
melalui Kepuasan Pasien BPJS	114
BAB 5 PENUTUP	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran	119
JADWAL PENELITIAN	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

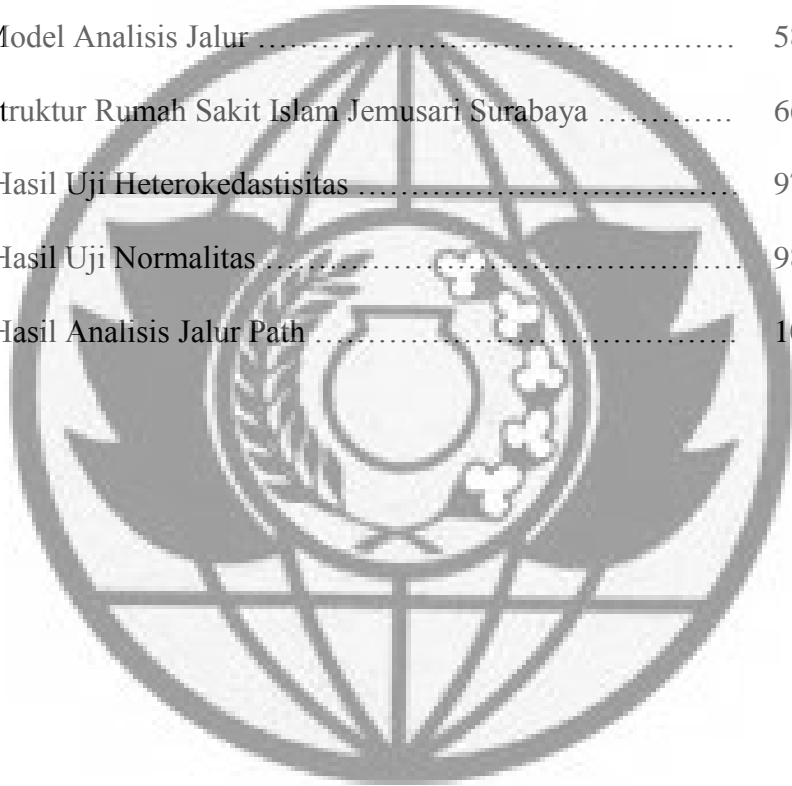
Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	39
2. Kelas Interval	50
3. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin ..	77
4. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Umur	77
5. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan	78
6. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Bukti Fisik	81
7. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Keandalan	82
8. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Daya Tanggap	83
9. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Jaminan	84
10. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Empati	84
11. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Berobat Kembali	85
12. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Rekomendasi	87
13. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan RS pilihan	88
14. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Nilai Pasien	90
15. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Respon Pasien	91
16. Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Persepsi Pasien	91
17. Hasil Analisis Uji Validitas	93
18. Hasil Analisis Uji Reabilitas	94
19. Hasil Uji Multikolinearitas	95
20. Hasil Uji Kelayakan Model 1	99

21. Hasil Uji Kelayakan Model 2	100
22. Koefisien Regresi Model 1	101
23. Koefisien Regresi Model 2	102
24. Analisis Jalur	104
25. Hasil Koefisien Determinasi Model 1 (R^2)	106
26. Hasil Koefisien Determinasi Model 2 (R^2)	106
27. Hasil Uji t Model 1	108
28 Hasil Uji t Model 2	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Prosedur Pelayanan BPJS	33
2. Rerangka Pemikiran	40
3. Rerangka Konseptual	41
4. Model Analisis Jalur	58
5. Struktur Rumah Sakit Islam Jemusari Surabaya	66
6. Hasil Uji Heterokedastisitas	97
7. Hasil Uji Normalitas	98
8. Hasil Analisis Jalur Path	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Hasil Output SPSS
4. Kartu Bimbingan Konsultasi
5. Surat Pengantar Ijin Riset
6. Surat Keterangan Selesai Riset
7. Sertifikas Seminar Ekuitas



