

DISERTASI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PASIEN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN
DI RSUD DR. SOETOMO GRAHA AMERTA SURABAYA**



Oleh :

**S A R W A N I
11.3.02.04.0032**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PASIEN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS
PASIEN DI RSUD DR. SOETOMO GRAHA AMERTA SURABAYA**

DISERTASI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Doktor Ilmu Manajemen

Oleh

SARWANI
11.3.02.040032

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RSUD DR. SOETOMO GRAHA AMERTA SURABAYA

Oleh

Sarwani


Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Doktor

Promotor



Prof. Dr. Djoko Mursinto, M.Ec

Ko-Promotor



Dr. Khuzaini, M.M

Mengetahui,

Ketua STIESIA



Ketua Program Doktor
Ilmu Manajemen



Prof. Dr. Budiyanto, M.S

Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RSUD DR. SOETOMO GRAHA AMERTA SURABAYA**

Nama Mahasiswa : **Sarwani**

Program Studi : **DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**Panitia Penguji Ujian Akhir Disertasi
Program Doktor Ilmu Manajemen
STIESIA Surabaya**

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S

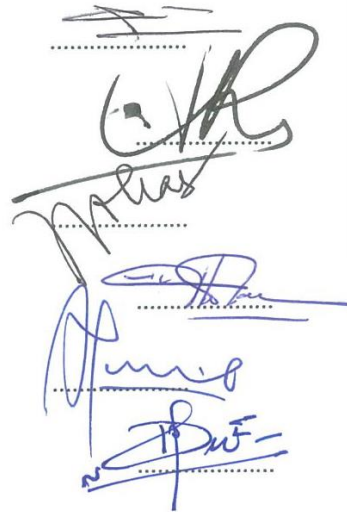
Anggota : 1. Prof. Dr. Djoko Mursinto, M.Ec

2. Prof. Dr. Djoko Setyadi, M.Sc

3. Dr. Khuzaini, M.M

4. Dr. Suwitho, M.Si

5. Dr. Djawoto, S.E., M.M



Tanggal Ujian : 12 Maret 2019

Ditetapkan : SK. Ketua STIESIA No. A.685/01.3a/III/2019
Tanggal 08 Maret 2019

PERNYATAAN ORIGINALITAS DISERTASI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa disertasi yang saya ajukan untuk diuji tanggal Maret 2019 dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI PASIEN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RSUD DR. SOETOMO GRAHA AMERTA SURABAYA

Adalah hasil karya saya, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, 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 saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik disertasi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemungkinan 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 oleh Program Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2019

Mahasiswa,



Nama : Sarwani

NIM : 11.3.02.04.0032

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang sangat melimpah telah memberikan kekuatan lahir dan bathin kepada penulis, sehingga penulisan disertasi ini dapat diselesaikan. Sungguh bukan merupakan suatu hal yang mudah dengan segala keterbatasan yang penulis miliki untuk dapat melampaui tahapan demi tahapan mulai dari penelitian hingga menuangkan hasilnya ke dalam sebuah naskah disertasi.

Penulis menyadari sepenuhnya berkat bimbingan dan arahan yang begitu besar dari promotor dan ko-promotor serta bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil sehingga disertasi ini dapat penulis selesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak, terutama penulis sampaikan kepada yang terhormat:

Prof. Dr. Djoko Mursinto, Drs., Ec., M.Ec, sebagai promotor dengan berbagai kesibukan masih berkenan dengan sabar dan penuh perhatian meluangkan waktu, memotivasi dan bahkan memantau secara terus menerus perkembangan dan kemajuan penulis dalam menyelesaikan penulisan disertasi. Disisi lain dengan kearifan, keikhlasan, dan keluasan wawasan sebagai seorang ilmuwan telah memberikan pengayaan dalam proses berfikir penulis dan sekaligus memberikan koreksi serta saran-saran ilmiah yang sangat berarti dalam membangun model penelitian maupun analisis dan pembahasan sampai terselesainya penulisan disertasi.

Dr. Khuzaini, MM, sebagai ko-promotor yang sejak awal penulisan disertasi ini tidak hanya memberikan dorongan tetapi juga arahan untuk secara mandiri mempersiapkan dan menjadwalkan penyelesaian studi tepat waktu, dan berkat arahan beliau walaupun dalam waktu yang cukup panjang akhirnya penulis dapat menyelesaikan disertasi ini. Ditengah kesibukannya masih berkenan memberikan saran dan masukan secara mendalam serta memberikan koreksi-koreksi terhadap materi dalam disertasi. Pengalaman dan wawasan berfikir yang diberikan kepada penulis merupakan hal yang sangat berharga tidak hanya untuk penulisan disertasi tetapi juga untuk pembelajaran dalam pengembangan pengetahuan penulis.

Prof. Dr. Budiyanto, MS, sebagai Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dan sekaligus sebagai tim penguji, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan disertasi termasuk arahan dan masukan dalam bidang statistik dan metode penelitian sehingga disertasi ini dapat tersusun secara runtut dan sistimatis berdasarkan nilai-nilai ilmiah.

Dr. Nur Fadrijh Asyik, SE., M.Si., Ak, sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya beserta seluruh staf dan karyawan yang telah memberikan fasilitas dan bantuan kepada penulis selama menempuh studi pada program doktor ilmu manajemen.

Prof. Dr. Djoko Setyadi, M.Sc; Dr. Suwito, M.Si; dan Dr. Djawoto, SE., MM, selaku anggota tim penguji, terima kasih atas segala masukan dan arahan yang sangat

berharga dalam perbaikan dan penyempurnaan disertasi, sehingga melalui tahapan ujian hingga saat ini penulis dapat melakukan perbaikan demi kesempurnaan disertasi.

Para Dosen Pascasarjana Program Studi Doktor Ilmu Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA), yang telah membekali ilmu pengetahuan, memberikan bimbingan, dan wawasan selama penulis menempuh studi. Dengan diiringi do'a semoga Allah yang Maha Pemurah akan membalas budi baik yang telah beliau berikan kepada penulis.

Pimpinan dan seluruh staf Rumah Sakit RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya, serta para pasien beserta keluarganya, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan menuangkan hasilnya ke dalam naskah disertasi.

Prof. Dr. Eddy Yunus, ST., MM, sebagai Ketua Pembina Yayasan Pendidikan Cendekia Utama; beliau tidak hanya sebagai atasan, tetapi juga seorang sahabat dan sekaligus orang tua penulis yang tidak henti-hentinya mengingatkan bahwa jenjang pendidikan doktor itu sangat penting bagi seorang dosen dan harus ditempuh dan diselesaikan secepat mungkin.

Dr. Bachrul Amiq, SH., MH, sebagai Rektor Universitas Dr. Soetomo Surabaya dan para Wakil Rektor, terima kasih telah memberikan kesempatan dan dorongannya kepada penulis untuk melanjutkan studi pada jenjang Program Doktor pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dr. Amirul Mustafa, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Dr. Soetomo beserta seluruh Dosen dan Staf, terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan kepada penulis sehingga menjadi pemantik semangat bagi penulis untuk segera menyelesaikan studi.

Ayahnda dan Ibunda tercinta (H. Mayasin dan Hj. Arfah), walaupun Ayahbunda telah tiada namun anaknda selalu mengingat petuah untuk sekolah dan belajarlah dengan baik. Hari ini Anaknda menempuh ujian doktor, tentu anaknda yakin Ayahbunda akan bangga untuk itu. Terima kasih telah membesarkan anaknda dengan cinta yang tulus, do'a selalu anaknda panjatkan semoga Ayahbunda mendapat tempat yang layak disisi Allah AWT, Amin.

Istriku tercinta Dra. Sri Budi Sutjiningsih, dan Anak-anaku; Ria Fitrah Arfiani, S.Farm., M.Farm Klin., Apt; Pandu Arfianto; dan Rida Ayu Arfianti, yang selalu memberikan do'a dan dorongan yang luar biasa, sehingga menjadikan semangat walaupun ditengah-tengah kesibukan sebagai tanggung jawab dalam pekerjaan, penulis dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini. Terima kasih atas cinta dan doa kalian semua, serta kebersamaan keluarga kita, semoga menjadikan semangat untuk terus belajar dan belajar.

Terima kasih kepada kepada Mertuaku Bapak Soenjoto dan Ibu Soemiasih (Alm) serta seluruh keluarga; Kakak dan Adik-adikku di Muara Teweh, atas do'a yang selalu dipanjatkan sehingga memberikan semangat untuk menyelesaikan studi.

Kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas mendo'akan dan memberikan semangat kepada penulis. Terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan, dengan harapan semoga semua kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang berlimpat dari Allah SWT, Amin.

Akhirnya tidak ada yang dikerjakan tanpa ada kesalahan karena kesempurnaan itu hanya milik-Nya, penulis menyadari bahwa hasil penelitian disertasi ini memiliki keterbatasan, namun demikian penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi pemerhati yang akan melakukan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran jasa rumah sakit.

Surabaya, Maret 2019
Penulis,

S A R W A N I

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pasien terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya

Sarwani

Tujuan penelitian ini membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan nilai pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya. Penelitian dirancang dalam bentuk hubungan kausal yang mengkaitkan hubungan antar variabel yakni kualitas layanan, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien dengan menggunakan data primer. Populasi penelitian adalah semua pasien yang sedang menjalani rawat inap di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya untuk dipergunakan sebagai generalisasi kesimpulan penelitian. Karakteristik populasi adalah seluruh pasien yang sedang menjalani rawat inap paling sedikit selama tiga hari berturut-turut tanpa putus yang mampu dan bersedia untuk diwawancarai secara langsung dan/atau didampingi keluarga, membayar sendiri atau dibayar oleh keluarganya atau dibayar melalui klaim asuransi kesehatan, berumur paling sedikit tigapuluh tahun dan sudah bekerja, berpendidikan sekurang-kurangnya lulusan SLTP atau sederajat, dan mampu merasakan layanan yang telah diberikan oleh RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya. Sampel diambil sebanyak 125 pasien rawat inap di rumah sakit dengan teknik *accidental sampling* dan pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert skor 1-5 untuk menjawab pernyataan yang menunjukkan indikator variabel kualitas layanan, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Data dikumpulkan untuk diproses dan diolah dengan bantuan paket program SPSS dan AMOS versi 20 yang dirancang dalam bentuk model persamaan struktural.

Kelima hipotesis yang diajukan menunjukkan hasil pengujian bahwa semuanya berpengaruh positif dan signifikan yakni: (1) kualitas layanan terhadap kepuasan pasien, (2) nilai pasien terhadap kepuasan pasien, (3) kualitas layanan terhadap loyalitas pasien, (4) nilai pasien terhadap loyalitas pasien, dan (5) kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya. Oleh karena itu, hasil penelitian ini terbukti dan menerima hipotesis yang diajukan dengan kata lain telah menjawab masalah penelitian yang telah dirumuskan.

Simpulan terkait dengan nilai koefisien model persamaan struktural bahwa paling berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien adalah kualitas layanan, terhadap loyalitas pasien adalah kepuasan pasien, dan paling berpengaruh secara total terhadap loyalitas pasien adalah kualitas layanan.

Kata Kunci: kualitas layanan, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

ABSTRACT


The Effect of Service Quality and Patient Value on Satisfaction and Loyalty at Dr. Soetomo Graha Amerta Hospital Surabaya


Sarwani

This study aimed to investigate and analyze the influence of service quality and patient value on the patients' satisfaction and loyalty of patients. The study applied causal relationship on variables of service quality, patient value, patient satisfaction, and patient loyalty. The population were all patients hospitalized at Dr. Soetomo Graha Amerta Hospital, Surabaya for at least three consecutive days without interruption. The samples were 125 in-patients who were taken with accidental sampling technique. The respondents who was paid by families or health insurance, who had worked, and who were at least 30 years, were interviewed directly or accompanied by families. The primary data was collected through questionnaires with a Likert scale score of 1-5 and processed with SPSS and AMOS version 20 in the form of structural equation model.

In this study, five hypothesis were all accepted. The tests resulted positive and significant effects of (1) service quality on patient satisfaction, (2) patient value on patient satisfaction, (3) service quality on patient loyalty, (4) patient value on patient loyalty, and (5) patient satisfaction on patient loyalty at Dr. Soetomo Graha Amerta Hospital, Surabaya. Furthermore, this study concluded that the coefficient value of structural equation model that directly influenced patient satisfaction was service quality. Then, the patient loyalty had the highest impact on service quality.

Keywords: service quality, patient value, patient satisfaction, and patient loyalty.

 I certify that this translation is true and accurate prepared by a professional translator. This translation is provided on this day.



Nanis Setyorini, S.Pd., M.Pd., Ph.D.
Head of STIESIA Language Center
Jl. Menur Pungungan No. 30 Surabaya, East Java, Indonesia 60118

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan.....	i
Sampul Dalam.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Panitia Penguji Disertasi.....	iv
Pernyataan Originalitas Disertasi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstrak.....	ix
Abstrak.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Praktis.....	15
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	15
1.4.3 Kebijakan.....	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	17
2.1.2 Kualitas Layanan.....	20
2.1.3 Nilai Pelanggan.....	27
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu.....	40

2.2.1 Santoris dan Trivellas (2010).....	40
2.2.2 Rod <i>et al.</i> , (2008).....	42
2.2.3 Kiran dan Kaur (2010).....	43
2.2.4 Chaniotakis dan Lymperopoulos (2009).....	44
2.2.5 Yaya <i>et al.</i> , (2011).....	45
2.2.6 Fu Cen dan Huan Tsai (2008).....	46
2.2.7 Flint <i>et al.</i> , (2011).....	47
2.2.8 Vesel dan Zabkar(2009).....	50
2.2.9 Kim <i>et al.</i> , (2009).....	51
2.2.10 Deng <i>et al.</i> , (2010).....	52
2.2.11 Amin dan Nasharuddin (2013).....	54
2.3 Kajian Pengaruh Antar Variabel Penelitian.....	58
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
2.3.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
2.3.4 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	67
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalita Pelanggan.....	70
BAB 3 RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	72
3.1 Rerangka Konseptual.....	72
3.2 Pengembangan Hipotesis.....	77
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	82
4.1 Rancangan Penelitian.....	82
4.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambil Sampel.....	83
4.2.1 Populasi.....	83
4.2.2 Sampel dan Besarnya Sampel.....	83

4.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	84
4.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	84
4.3.1 Variabel Eksogen.....	85
4.3.2 Variabel Endogen.....	85
4.4 Definisi Operasional Variabel.....	85
4.5 Instrumen Penelitian.....	90
4.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	91
4.7 Teknik Pengolahan Data.....	91
4.8 Teknik Analisis.....	92
4.8.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	92
4.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	92
4.8.3 Model dan Persamaan Stuktural.....	93
4.8.4 Pengujian <i>Confirmatory Faktor Analysis (CFA)</i>	96
4.8.5 Asumsi-Asumsi <i>SEM</i>	101
4.8.6 Pengujian Model Analisis.....	102
4.8.7 Langkah-Langkah Pengujian Hipotesis.....	104
4.8.8 Pemeriksaan Variabel <i>Intervening</i>	105
BAB 5 HASIL PENELITIAN.....	107
5.1 Gambaram Umum RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya.....	107
5.2 Deskripsi Responden.....	108
5.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
5.3.1 Hasil Uji Validitas.....	112
5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	117
5.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	118
5.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	118
5.4.2 Deskripsi Variabel Nilai Pasien (X_2).....	120
5.4.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y_1).....	121
5.4.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien (Y_2).....	121
5.5 Hasil Uji <i>Confirmatory Faktor Analysis (CFA)</i>	122
5.6 Hasil Uji <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	128
5.6.1 Evaluasi Asumsi <i>SEM</i>	

5.6.2 Pengujian Model Analisis.....	130
5.7. Hasil Pemeriksaan Variabel <i>Intervening</i>	133
BAB 6 PEMBAHASAN	140
6.1 Pembahasan Deskripsi Variabel Penelitian.....	141
6.2 Pembahasan <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	141
6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien.....	143
6.4 Pengaruh Nilai Pasien terhadap Kepuasan Pasien.....	144
6.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien.....	146
6.6 Pengaruh Nilai Pasien terhadap Loyalitas Pasien.....	149
6.7 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.....	151
6.8 Pembahasan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .	153
6.9 Temuan Empiris dan Teoritis.....	156
6.9.1 Temuan Empiris.....	158
6.9.2 Temuan Teoritis.....	158
6.10 Keterbatasan Penelitian.....	160
BAB 7 PENUTUP	163
7.1 Simpulan.....	165
7.2 Saran- Saran.....	165
7.2.1 Saran untuk pengelola RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya.....	167
7.2.2 Saran untuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur.....	167
7.2.3 Saran untuk pasien rawat inap di RSUD Dr. Soetomo Graha Amerta Surabaya.....	173
7.2.4 Saran untuk penelitian yang akan datang.....	174
DAFTAR PUSTAKA	174
LAMPIRAN	176
	182

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Determinants of Customer-Delivered Value</i>	29
Gambar 3.1 Rerangka Berpikir Penelitian.....	75
Gambar 3.2 Rerangka Konseptual Penelitian.....	76
Gambar 4.1 Variabel Laten dan Indikator Penelitian.....	93
Gambar 4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Layanan (X_1).....	97
Gambar 4.3 Analisis Faktor Konfirmatori Nilai Pasien (X_2).....	98
Gambar 4.4 Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan Pasien (Y_1).....	99
Gambar 4.5 Analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas Pasien (Y_2).....	100
Gambar 5.1 Hasil CFA Pada Variabel Kualitas Layanan (X_1).....	123
Gambar 5.2 Hasil CFA Pada Variabel Nilai Pasien (X_2).....	125
Gambar 5.3 Hasil CFA Pada Variabel Kepuasan Pasien (Y_1).....	126
Gambar 5.4 Hasil CFA Pada Variabel Loyalitas Pasien (Y_2).....	127
Gambar 5.5 <i>Full Structural Model</i>	129
Gambar 5.6 <i>Modification Model</i>	135

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu.....	55
Tabel 4.1 <i>Goodness Of Fit Index</i>	104
Tabel 5.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	109
Tabel 5.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	109
Tabel 5.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	110
Tabel 5.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	111
Tabel 5.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap.....	111
Tabel 5.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Tanggungan Biaya.....	112
Tabel 5.7 Uji Validitas Item Pernyataan pada Variabel Kualitas Layanan (X1).....	113
Tabel 5.8 Uji Validitas Item Pernyataan pada Variabel Nilai Pasien (X2)..	115
Tabel 5.9 Uji Validitas Item Pernyataan pada Variabel Kepuasan Pasien (Y1).....	115
Tabel 5.10 Uji Validitas Item Pernyataan pada Variabel Loyalitas Pasien (Y2).....	116
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	117
Tabel 5.12 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X ₁).....	118
Tabel 5.13 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Pasien (X ₂).....	120
Tabel 5.14 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y ₁).....	121
Tabel 5.15 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien (Y ₂).....	122
Tabel 5.16 Nilai <i>Factor Loading</i> Setiap Indikator Pada Variabel Kualitas Layanan (X ₁).....	124
Tabel 5.17 Nilai <i>Factor Loading</i> Setiap Indikator Pada Variabel Nilai Pasien (X ₂).....	125
Tabel 5.18 Nilai <i>Factor Loading</i> Setiap Indikator Pada Variabel Kepuasan Pasien (Y ₁).....	127
Tabel 5.19 Nilai <i>Factor Loading</i> Setiap Indikator Pada Variabel Loyalitas Pasien (Y ₂).....	128
Tabel 5.20 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	130

Tabel 5.21 Hasil Uji <i>Univariate Outlier</i>	131
Tabel 5.22 Hasil Uji <i>Multivariate Outlier</i>	132
Tabel 5.23 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Structural Model</i>	133
Tabel 5.24 Nilai <i>Goodness of Fit</i> dan <i>Cut off Value Modification Model</i>	136
Tabel 5.25 Uji Kausalitas <i>Regression Weight</i>	137

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian..... 182
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner..... 186
Lampiran 3	Rata-Rata Setiap Indikator..... 195
Lampiran 4	Statistik Deskriptif..... 201
Lampiran 5	Uji Validitas Kuesioner..... 214
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Kuesioner..... 220
Lampiran 7	<i>Confirmatory Faktor Analysis (CPA)</i> 224
Lampiran 8	<i>Full Models Structural Equation Modeling</i> 230
Lampiran 9	Model Modifikasi SEM..... 239
Lampiran 10	<i>Uji Univariate Outlier Dengan Z-Score</i> 245