

**Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien
Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening
(Studi pada Pasien Rumah Sakit Husada Utama Surabaya)**



Oleh :

AWALIA JIHAN SANGGARWATI

NPM : 19.1.02.11885

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien
Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening
(Studi pada Pasien Rumah Sakit Husada Utama Surabaya)**



Oleh :

AWALIA JIHAN SANGGARWATI

NPM : 19.1.02.11885

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien
Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening
(Studi pada Pasien Rumah Sakit Husada Utama Surabaya)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

AWALIA JIHAN SANGGARWATI

NPM : 19.1.02.11885

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Pasien Rumah Sakit Husada Utama Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

AWALIA JIHAN SANGGARWATI

NPM : 19.1.02.11885

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 24 Juni 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.


2. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

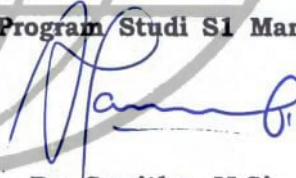
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nur Laily, M.Si.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijin Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : AWALIA JIHAN SANGGARWATI

N.P.M : 19.1.02.11885

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh *Brand Image* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien Rumah Sakit Husada Utama Surabaya)

Diajukan untuk menguji pada tanggal 24 Juni 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini 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 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, 24 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow postage stamp. The stamp is a 1000 Rupiah meterai tempel (postage stamp) with the text 'SEKUTUP RIBU RUPIAH', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. The stamp also features the Garuda Pancasila logo and the number '05E07AKX556169864'.

AWALIA JIHAN SANGGARWATI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Awalia Jihan Sanggarwati
 NPM : 1910211885
 Program Studi : S1 Manajemen
 Tempat/Tanggal Lahir : Nganjuk, 11 Maret 2001
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara/Anak ke : 2/1
 Alamat Rumah : Ds. Sugihwaras, Kec. Bagor, Kab. Nganjuk
 Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Juwanto
 Alamat Rumah/Telepon : Ds. Sugihwaras, Kec. Bagor, Kab. Nganjuk
 Alamat Kantor/Telepon : -
 Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : SDN Ganung Kidul 2 Nganjuk tahun (2013)
2. Tamat SLTP : SMPN 3 Rejoso tahun (2016)
3. Tamat SLTA : SMAN 1 Rejoso tahun (2019)
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Awalia Jihan Sanggarwati

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bismillahirrohmanirrohim, dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pasien Rumah Sakit Husada Utama Surabaya)” dapat diselesaikan dengan lancar . Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, baik itu bantuan moral ataupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M. Si., selaku Ketua Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Nur Laily, M.Si., selaku Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
4. Dian Palupi, SE., M.S.M., selaku Dosen Wali SM-3 yang telah mendampingi dalam menjalankan perkuliahan mulai dari awal hingga akhir.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini. Dan seluruh staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Juwanto dan Ibu Samini yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta selalu mendoakan saya. Terima kasih atas segala pengorbanan dan semua yang telah diberikan selama ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah lulus memberikan dukungan serta memberikan bantuan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda atas kebaikan pihak – pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga penulisan dengan adanya penulisan skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi semua pembaca. Akhir kata dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih atas segalanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 24 Juni 2023

Penulis

Awalia Jihan Sanggarwati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xivi
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah	6
1.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.3 Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB 2: TINJAUAN TEORI.....	9
2.1 Pemasaran.....	9
2.2 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	12
2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.4 Kepuasan Pasien.....	23
2.5 Kerangka Konseptual	30

2.6 Pengembangan Hipotesis.....	30
2.6.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Pasien	31
2.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	31
2.6.3 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pasien	31
2.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	32
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	32
2.6.6 Pengaruh Tidak Langsung <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	33
2.6.7 Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pasien terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	33
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek)	34
3.1.1 Jenis Penelitian	34
3.1.2 Populasi.....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.2.1 Teknik Sampling.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data	36
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	37
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Measurement (<i>Outer</i>) Model	41
3.5.2 Structural (Inner) Model	43
3.5.3 Alasan Menggunakan Partial Least Square (PLS).....	44
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45

4.1.2 Visi dan Misi Instansi	45
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Penelitian	47
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.1.5 Analisis Inferensi dengan Partial Least Square (PLS)	55
4.1.6 Analisis Inferensi dengan Model Pengukuran (Outer Model)	56
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien	66
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien	66
4.2.3 Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien	68
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	69
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	70
4.2.6 Brand Image Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien	72
4.2.7 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Tidak Langsung Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien	73
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Keterbatasan	77
5.3 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Pasien Tahun 2021	4
2. Penelitian Terdahulu	28
3. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin	47
4. Karakteristik Menurut Usia	48
5. Karakteristik Menurut Pekerjaan	49
6. Interval Class	51
7. Tanggapan Responden Terhadap Brand Image	51
8. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	52
9. Tanggapan Reponden Terhadap Loyalitas Pasien	53
10. Tanggapan Reponden Terhadap Kepuasan Pasien	54
11. Nilai Outer Loading	57
12. Nilai Cross Loading	58
13. AVE (Average Variance Extrated)	59
14. Nilai <i>Composite Reliability</i>	61
15. Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	62
16. Nilai R-Square (R^2).....	63
17. Hasil Uji Hipotesis.....	64
18. Spesific Indirect Effects.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	30
2. Diagram PLS.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Perizinan Kuisisioner Penelitian	83
2. Hasil Kuisisioner Penelitian.....	87
3. Output Smart PLS	90
4. Surat Tugas Penulisan Skripsi.....	94
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	95
6. Sertifikat Seminar Ekuitas	96
7. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	97
8. Hasil Output Turnitin	98

