

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma
Husada Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

MUHAMMAD DWI APRILIYANTO

NPM : 17420130

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2021

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Muhammad Dwi Apriliyanto
NPM : 17420130
Alamat : Tandes Lor 03/30 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poli Klinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya)”** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 03-08-2021.

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Dwi Apriliyanto
17420130

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

**(Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma
Husada Surabaya)**

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD DWI APRILIYANTO
NPM : 17420130

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Dr. TITIK INAYATI, SE., MM.

Tanggal, 03-08-2021

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH, SE., M.Si.

Tanggal, 03-08-2021

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA POLIKLINIK JANTUNG RSUD BHAKTI DHARMA HUSADA SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

MUHAMMAD DWI APRILIYANTO
NPM : 17420130

Susunan Dewan Penguji

Pembina utama



Dr. Titik Inayati, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



Adrianto Trimarjono, SE., MM



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM.

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal... 03-08-2021



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Widodo Ario Kentjono, dr.SP, THT-KL.,(K), FICS selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Evianah, SE., M.Si selaku dosen wali.
5. Ibu Dr. Titik Inayati, SE., MM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Ayah dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku".

7. Adikku (Achmad Maarif Novandi) yang selalu memberi semangat dan mendoakan supaya cepat selesai dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Buat teman-temanku yang belum menempuh atau menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan diberi kelancaran buat mengerjakan atau menyelesaikan skripsinya.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 18 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori Kualitas Layanan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.3 Faktor Kurangnya Kualitas Layanan.....	13
2.1.1.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan	15
2.1.1.5 Indikator Kualitas Layanan	16
2.1.2 Teori Fasilitas	17
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	17
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	18
2.1.2.3 Indikator Fasilitas.....	19

2.1.3	Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.3.2	Manfaat Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.3	Teori Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.4	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
2.1.3.5	Dimensi Kepuasan Pelanggan	25
2.1.3.6	Indikator Kepuasan Konsumen	26
2.1.4	Teori Loyalitas Pelanggan	26
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.1.4.2	Jenis - Jenis Loyalitas.....	27
2.1.4.3	Tahap-Tahap Loyalitas.....	29
2.1.4.5	Manfaat Loyalitas Konsumen	31
2.1.4.6	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	31
2.1.4.7	Indikator Loyalitas Konsumen	32
2.1.5	Hubungan Antar Variabel.....	33
2.2	Penelitian Sebelumnya	35
2.3	Hipotesis Dan Model Analisis.....	40
2.3.1	Hipotesis	40
2.3.2	Model Penelitian.....	45

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	46
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
3.3	Populasi dan Sampel.....	46
3.4	Identifikasi Variabel	47
3.5	Definisi Variabel Operasional	48
3.6	Jenis dan Sumber Data	51
3.6.1	Jenis Data	51
3.6.2	Sumber Data	52
3.7	Prosedur Pengumpulan Data	52
3.8	Teknik Analisis	53
3.8.1	Uji Validitas	53

3.8.2	Uji Reliabilitas	54
3.9	Uji Model Analisis	54
3.9.1	Langkah-langkah Pengujian Analisis Jalur (Path Analysis)	54
3.9.2	Model Persamaan Struktural	55
3.10	Pengujian Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	57
4.2	Deskripsi hasil penelitian	58
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	58
4.2.2	Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	60
4.3	Hasil Analisis Data	65
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas.....	65
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	66
4.3.3	Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	67
4.3.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	67
4.4	Pembahasan	73
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	73
4.4.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	73
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien ..	75
4.4.4	Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas	76
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	76
4.4.6	Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	79
5.2	Saran	79
5.3	Keterbatasan Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	60
Tabel 4.3	Kategori Mean Masing-masing Variabel	61
Tabel 4.4	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	62
Tabel 4.5	Jawaban Responden Mengenai Variabel Fasilitas (X_2)	63
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pasien (Z)..	64
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pasien (Y) .	65
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel	66
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas	67
Tabel 4.10	<i>Model Summary</i> Variabel X1 dan X2 terhadap Z	69
Tabel 4.11	<i>Coefficients</i> Variabel X1 dan X2 terhadap Z	69
Tabel 4.12	<i>Model Summary</i> Variabel X1, X2, Z terhadap Y	70
Tabel 4.13	<i>Coefficients</i> Variabel X1, X2, Z terhadap Y	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Analisis	46
Gambar 3.1	Kurva Uji t	56
Gambar 4.1	Hasil Jalur Struktur 1	70
Gambar 4.2	Hasil Jalur Struktur 2	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien Poliklinik Jantung RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya dengan kepuasan pasien sebagai variabel moderasi. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan metode penarikan sampel secara tidak acak (*non probability sampling*) dengan prosedur *purposive sampling*, yang artinya adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan jumlah sampel sebanyak 82 orang. Pengolahan data penelitian menggunakan analisis data responden menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS 16. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien bukan variabel intervening variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on patient loyalty at the Heart Clinic at Bhakti Dharma Husada Hospital Surabaya with patient satisfaction as a moderating variable. In this study, sampling was carried out by non-probability sampling with a purposive sampling procedure, which means that the sampling technique is based on certain considerations. With a total sample of 82 people. Research data processing using data analysis respondents using path analysis (path analysis) with the help of SPSS 16. The results concluded that service quality has a significant effect on patient satisfaction, facilities have a significant effect on patient satisfaction, service quality partially has a significant effect on patient loyalty, facilities are Partial significant effect on patient loyalty, patient satisfaction partially significant effect on patient loyalty, patient satisfaction is not an intervening variable service quality and facilities variables on patient loyalty.

Keywords: *Quality of Service, Facilities, Patient Satisfaction and Patient Loyalty*