

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESETIAAN  
PASIEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh :  
**SHINTYA EKA MALINDA**  
**08150365N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**  
**UNIVERSITAS SETIA BUDI**  
**SURAKARTA**  
**2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir :

### PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KESETIAAN PASIEN DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN

Oleh :

**Shintya Eka Malinda**

**08150365N**

Surakarta, 20 Juli 2019

Menyetujui,

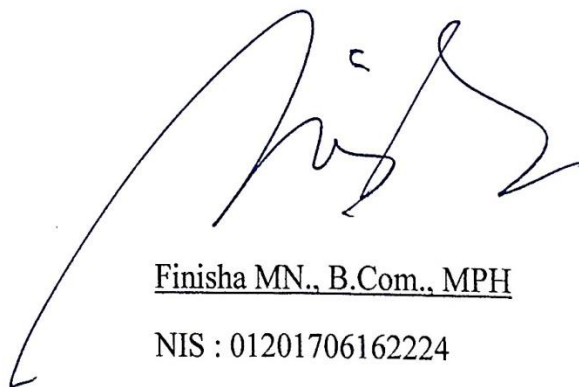
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.

NIS : 01199609111059



Finisha MN., B.Com., MPH

NIS : 01201706162224



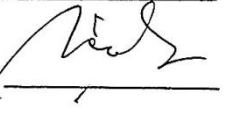

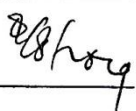
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

**Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien  
Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien**

Oleh:  
**Shintya Eka Malinda**  
**08150365N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 1 Agustus 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Y. Kristanto, SE., MM		6 AUG 2019
Yuli Suswati, SE., MM		13/8 2019
Finisha MN., B.Com., MPH		15/8 2019
Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M		

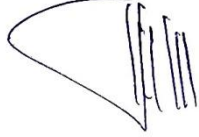
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi



**Prof. dr. Marsetyawan HNES, M.Sc., Ph.D**  
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi D-IV Analisis  
Kesehatan



**Tri Mulyowati, SKM., M.Sc**  
NIS. 01201112162151

## **PERSEMBAHAN**

“The Moment You Feel Like Giving Up, Remember All The Reasons You Held  
On For So Long.”

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Almamater Universitas Setia Budi Surakarta
2. Ayah Shobirin dan ibu Sri Lestari serta seluruh keluarga besar yang selalu memberi kasih sayang, dukungan, doa, dan harapan penuh kepada penulis secara moril dan materil.
3. Teman-teman Gangges Gank (Sarah, Tantri, Lia, Rani Deasy) yang selalu mendukung dan memberi masukan untuk penulis.
4. Teman-teman Kol Goreng (Aninda, Novita, Dina, Siska, Fitin, Arum, Lia, Kiky, Anggun) yang selama ini menemani dan membantu dari mulai awal kuliah hingga saat ini.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shintya Eka Malinda

NIM : 08150365N

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien” adalah benar-benar hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surakarta, 20 Juli 2019



Shintya Eka Malinda  
NIM. 08150365N

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien”**

Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
3. Tri Mululyowati, SKM., M.Sc, selaku Ketua Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M. selaku pembimbing utama yang telah memberikan bantuan dan dorongan, nasehat, bimbingan dan masukan yang maksimal kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Finisha MN., B.Com., MPH. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bantuan, dorongan, nasehat,

dan masukan yang maksimal kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Segenap karyawan dan staf RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen yang telah memberikan pelayanan pengerjaan penelitian tugas akhir terimakasih atas kerja sama dan bantuannya.
7. Teman-teman seangkatan D-IV Analis Kesehatan dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan dalam menyusun tugasakhir ini. Kritik dan saran dari siapapun yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang mempelajarinya.

Surakarta, 20 Juli 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG DEPAN	
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Pertanyaan Penelitian .....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat Teoritis .....	4
2. Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
A. Kesetiaan Pasien .....	5
1. Kesetiaan berperilaku.....	5
2. Kesetiaan sikap .....	6
B. Citra Rumah Sakit .....	7
C. Kepuasan Pasien .....	8
1. Teori Model Diskonfirmasi Harapan .....	9
2. Teori Kesetiaan.....	9
D. Model Penelitian.....	12



BAB III	METODE PENELITIAN .....	13
A.	Desain Penelitian .....	13
B.	Definisi dan Pengukuran Variabel.....	13
1.	Citra Rumah Sakit .....	13
2.	Kepuasan Pasien.....	14
3.	Kesetiaan Pasien.....	14
C.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	15
1.	Uji Validitas .....	15
2.	Uji Reliabilitas.....	16
D.	Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	17
1.	Populasi .....	17
2.	Sampel .....	17
3.	Teknik Penyampelan .....	18
E.	Metode Pengumpulan Data .....	18
F.	Analisis Data .....	19
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	22
A.	Deskripsi Sampel.....	22
B.	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner.....	24
1.	Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Citra Rumah Sakit.....	24
2.	Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Kepuasan Pasien .....	25
3.	Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Kesetiaan Pasien .....	26
C.	Hasil Analisis Regresi .....	26
1.	Analisis Regresi Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien.....	27
2.	Analisis Regresi Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien.....	28
3.	Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kesetiaan Pasien.....	30
4.	Analisis Peran Mediasi Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit dan Kesetiaan Pasien .....	31
D.	Pembahasan .....	32
1.	Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien .....	32
2.	Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien .....	33
3.	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kesetiaan Pasien.....	34
4.	Peran Mediasi Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit dan Kesetiaan Pasien .....	35
BAB V	PENUTUP .....	37
A.	Kesimpulan.....	37
B.	Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian di Masa Depan .....	38
C.	Implifikasi Manajerial .....	38

	Halaman
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN .....	42

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian .....	12
Gambar 2. Metode Regresi dengan Mediasi .....	19

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil Uji Validitas Sampel.....	15
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.....	16
Tabel 3. Pedoman Ukuran Sampel Sesuai Factor Loading.....	17
Tabel 4. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin .....	22
Tabel 5. Distribusi Sampel Berdasarkan Umur Responden.....	23
Tabel 6. Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	23
Tabel 7. Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Citra Rumah Sakit... 24	
Tabel 8. Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Citra Rumah Sakit... 24	
Tabel 9. Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Kepuasan Pasien ..... 25	
Tabel 10. Deskripsi Tanggapan Responden Dalam Variabel Kesetiaan Pasien ... 26	
Tabel 11. Uji Analisis Regresi .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	43
Lampiran 2. Surat Balasan .....	45
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian .....	47
Lampiran 4. Kuesioner .....	48
Lampiran 5. Data Penelitian .....	50
Lampiran 6. Tabulasi Data Kuisisioner .....	57
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas .....	60
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Lampiran 9. Hasil Uji Frekuensi .....	62
Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Regresi dengan Mediasi .....	67

## INTISARI

**Malinda, Shintya Eka. 2019. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kesetiaan Pasien Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien, (2) pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien, (3) pengaruh kepuasan pasien terhadap kesetiaan pasien, (4) pengaruh mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien.

Penelitian ini sebagai penelitian survei, dimana instrumen penelitian berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan non BPJS RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Sampel sebanyak 200 responden yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Uji validitas instrumen menggunakan Factor Loading sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan Alpha Cronbach. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi mediasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,064 dengan signifikansi sebesar 0,000 (2) citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi 0,035 dengan signifikansi sebesar 0,008 (3) kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap kesetiaan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi 0,056 dengan signifikansi sebesar 0,001 (4) Kepuasan pasien memediasi sebagian hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien.

Kata kunci : Citra rumah sakit, kesetiaan pasien, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Malinda, Shintya Eka. 2019. The Influence of Hospital Image on Patient Loyalty is Mediated by Patient Satisfaction. Bachelor of Applied Science in Medical Laboratory Technology Program, Health Science Faculty, Setia Budi University.**

This study aims to determine (1) the influence of hospital image on patient satisfaction, (2) the influence of hospital image on patient loyalty, (3) the effect of patient satisfaction on patient loyalty, (4) the effect of mediating patient satisfaction in the relationship between hospital image and patient loyalty. This research is a survey research, where the research instrument is a questionnaire.

The population in this study were outpatients non BPJS RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. A sample of 200 respondents was determined by purposive sampling technique. Test the validity of the instrument using Factor Loading while the reliability test uses Alpha Cronbach. The analysis technique used is mediation regression analysis.

The results of the study found that: (1) the hospital image had a positive effect on patient satisfaction in dr. Soehadi Prijonegoro Sragen was proven by the determination coefficient value of 0.064 with a significance of 0.000 (2) the hospital image had a positive effect on patient satisfaction in RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen was proven by the coefficient of determination of 0.035 with a significance of 0.008 (3) patient satisfaction had a positive effect on patient loyalty in RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen was proven by the determination coefficient value of 0.056 with a significance of 0.001 (4) Patient satisfaction mediates in part the relationship between the hospital image and patient loyalty.

---

**Keywords :** hospital image, patient loyalty, patient satisfacation

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Berkembangnya teknologi dan informasi menyebabkan pengetahuan masyarakat meningkat baik ditingkat lokal maupun global, sehingga masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas layanan yang digunakan. Pemilihan fasilitas layanan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai macam media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan. Salah satu layanan yang penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan. Sebab pada dasarnya setiap orang membutuhkan tubuh yang sehat dalam menjalankan setiap aktifitasnya sehingga mereka dapat melakukan kegiatannya dengan baik. Maka dari itu dibutuhkan layanan kesehatan yang optimal. Kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan dasar bagi dunia kesehatan dalam mencapai keberhasilan pemasaran produk/jasa mereka, karena pemasaran merupakan kegiatan yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung bisa menguatkan loyalitas pelanggan.

Kesetiaan pelanggan menjadi isu menarik dalam bidang industri jasa pelayanan kesehatan. Kesetiaan pelanggan ini muncul karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (Wijayanti, 2008). Kesetiaan pelanggan adalah kondisi pelanggan yang memiliki sikap positif terhadap sebuah



produk, mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bermaksud melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Terciptanya kesetiaan pelanggan membantu mengembangkan perusahaan dalam jangka panjang.

Andreassen dan Lindestad (1998) mengatakan bahwa variable citra, nilai, kualitas, persepsian dan kepuasan pelanggan berpengaruh pada kesetiaan pelanggan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa citra perusahaan dan kepuasan pelanggan adalah dua hal yang penting bagi terciptanya kesetiaan pelanggan. Cronin *et al* (2000) menyatakan bahwa kualitas layanan, nilai layanan, dan kepuasan pasien semua berhubungan langsung dengan niat perilaku.

Citra merupakan aset yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif (Porter dan Claycomb, 1997). Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, kesetiaan, dan niat pembelian kembali (Bloemer *et al.*, 1998; Lai *et al.*, 2009). Wu (2011) menguji citra rumah sakit, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kesetiaan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara citra rumah sakit dengan kesetiaan pasien melalui peningkatan pelayanan dan kepuasan pasien. Yunida (2016) meneliti tentang pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kesetiaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Rumusan Masalah**

Riset berhasil mengidentifikasi kesenjangan empiris yaitu kesetiaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit melalui kepuasan pasien (Yunida, 2016). Dalam penelitian yang sama, Wu (2011) mendapati bahwa kesetiaan pasien dipengaruhi oleh citra rumah sakit melalui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Terlihat ada keragaman hasil penelitian tentang kesetiaan (Yunida, 2016, Wu, 2011). Terlihat kesetiaan terkait dengan citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

## **C. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan yang hendak di pecahkan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien ?
2. Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap kesetiaan pasien ?
3. Apakah kepuasan berpengaruh terhadap kesetiaan pasien ?
4. Apakah kepuasan memediasi hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien.
2. Menguji pengaruh citra rumah sakit terhadap kesetiaan pasien.
3. Menguji pengaruh kepuasan pasien terhadap kesetiaan pasien.

4. Menguji pengaruh mediasi kepuasan pasien dalam hubungan antara citra rumah sakit dan kesetiaan pasien.

### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberi sumbangan baik secara teoritis maupun secara praktis bagi perkembangan IPTEK.

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberi penjelasan tentang variabel citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan kesetiaan pasien dan bagaimana variabel-variabel tersebut terkait satu sama lain. Penelitian ini juga mengonfirmasi signifikansi hubungan antar variabel sehingga tercipta suatu kebenaran teoritis.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini semoga dapat memberi manfaat bagi pengelola rumah sakit agar dapat mengembangkan atau meningkatkan pelayanan supaya dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam upaya mempertahankan kesetiaan pasien.