

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK KESETIAAN PASIEN PADA  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**IRSAN FITRIYANDI**

**14160379L**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2020**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK KESETIAAN PASIEN PADA  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar Sarjana Strata Satu  
(S1) Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Setia Budi Surakarta**



**Oleh :**

**IRSAN FITRIYANDI**

**14160379L**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK KESETIAAN PASIEN PADA  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH**

Disusun oleh:

**IRSAN FITRIYANDI**

**NIM : 14160379L**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan tim penguji pada tahun 2020

Surakarta, 25 Agustus 2020

Dosen Pembimbing I



Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.  
NIS. 01199609141059

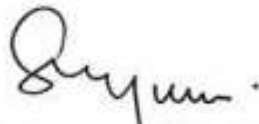
Dosen Pembimbing II



Ariefah Yulandari, SE., M.M.  
NIS. 01201101102132

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc  
NIS. 0120080716112

**HALAMAN PERSETUJUAN KELULUSAN SKRIPSI**

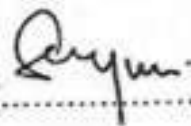
**ANALISIS FAKTOR PEMBENTUK KESETIAAN PASIEN PADA  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim dosen penguji ujian skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta pada :

Hari : Jum'at

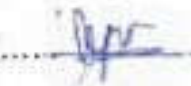
Tanggal : 28 Agustus 2020

1. Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.

  
(.....)

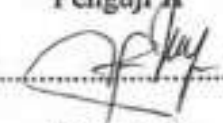
Penguji I

2. Drs. Sugiyarmasto, MM

  
(.....)

Penguji II

3. Ariefah Yulandari, SE., M.M.

  
(.....)

Penguji III

4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.

  
(.....)

Penguji IV

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Widi Hariyanti, SE., M. Si.

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul "**Analisis Faktor Pembentuk Kesetiaan Pasien pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah**". Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 02 Agustus 2020



Irsan Fitriyandi

NIM: 14160379L

## MOTTO

“Jangan Menyia-nyiakan Waktu. Waktu bagaikan pedang. Jika kamu tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu”.

*HR. Muslim*

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”.

(QS. Ar-Ra'd:11)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai(dari sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh sungguh dan hanya kepada Allah kamu berharap”.

(Surat Al – Insyarah : 5-8)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(QS. Al-Baqarah:286)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

- ✚ Kedua orang tua saya Ayah (Munawar) dan Ibu (Maryati) yang tercinta, yang selalu mendoakan untuk keberhasilan saya. Serta saudara kandung saya (Longgar Atiningsih) yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ✚ Pembimbing Bapak Waluyo Budi Atmoko dan Ibu Ariefah Yulandari yang sudah dengan sabar membimbing saya sampai terselesaikan skripsi ini.
- ✚ Untuk Chicilia terimakasih atas dukungan, dan kesabarannya yang telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ✚ Seluruh teman-teman S1 Manajemen angkatan 2016
- ✚ Seluruh teman teman tim skripsi bimbingan Pemasaran

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Pembentuk Kesetiaan Pasien pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr. Ir. Djoni Taringan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Dr. Widi Hariyanti, SE.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Bapak Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.
5. Ibu Ariefah Yulandari, SE., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan dan memberikan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc. selaku dosen penguji I yang telah memberikan petunjuk dan masukan dalam penulisan skripsi ini.



7. Bapak Drs. Sugiyarmasto, MM selaku dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulis skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah bersedia untuk berpartisipasi dalam terselesaikannya skripsi ini
9. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
10. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses penulisan skripsi sampai selesai.
11. Semua teman-teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta angkatan 2016. Semoga Tuhan selalu memberikan jalan terbaik dan kesuksesan atas bimbingan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis mendapatkan ridho dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak. Amin.

Surakarta, 02 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
SARI .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kesetiaan Pasien .....	7
2.2 Kepercayaan .....	8
2.3 Komitmen .....	9
2.4 Nilai Pasien.....	11

	2.5	Kepuasan Pasien .....	13
	2.6	Kualitas Pelayanan.....	15
BAB III		METODE PENELITIAN.....	18
	3.1	Desain Penelitian.....	18
	3.2	Definisi Operasional dan Pungkuran.....	19
	3.3	Uji Validitas dan Reabilitas Alat Ukur .....	21
	3.4.	Desain Pengambilan Sampel.....	23
	3.5	Obyek Penelitian .....	25
	3.6	Metode Pengumpulan Data .....	26
	3.7	Analisis Data .....	27
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
	4.1.	Hasil Analisis Deskriptif Sampel.....	32
	4.2.	Hasil Analisis Data .....	47
	1.3	Uji Hipotesis .....	50
	1.4	Pembahasan .....	52
BAB V		KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
	5.1.	Kesimpulan .....	59
	5.2.	Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Riset ke Depan .....	59
	5.3.	Implikasi Manajerial .....	60
		DAFTAR PUSTAKA .....	61
		LAMPIRAN.....	66

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. Hasil uji validitas kuesioner .....	22
Tabel 3. 2. Hasil uji reabilitas kuesioner .....	23
Tabel 3. 3. Ukuran sampel berdasarkan nilai <i>Factor Loading</i> .....	24
Tabel 3. 4. Penentuan Responden Penelitian .....	25
Tabel 3. 5. Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	29
Tabel 4. 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4. 2. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	33
Tabel 4. 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	34
Tabel 4. 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	35
Tabel 4. 5. Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan terkait dengan kesetiaan pasien .....	36
Tabel 4. 6. Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan terkait dengan kepercayaan pasien .....	38
Tabel 4. 7. Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan terkait dengan komitmen pasien.....	40
Tabel 4. 8. Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan terkait dengan nilai pasien.....	41
Tabel 4. 9. Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan terkait dengan kepuasan pasien .....	43
Tabel 4. 10. Distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan terkait dengan kualitas pelayanan.....	45
Tabel 4. 11. Hasil analisis <i>goodness of fit</i> .....	49
Tabel 4. 12. Hasil uji hipotesis.....	50

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Model Penelitian .....	17
Gambar 4. 1. Hasil Uji Hipotesis Dalam Diagram Jalur.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner penelitian.....	67
Lampiran 2. Uji validitas kuesioner.....	70
Lampiran 3. Uji reliabilitas variabel .....	76
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas.....	800
Lampiran 5. Uji <i>Outlier</i> .....	81
Lampiran 6. Hasil Uji SEM .....	85
Lampiran 7. <i>Goodness of Fit</i> .....	87
Lampiran 8. Hasil Tabulasi.....	90
Lampiran 9. Surat Perizinan.....	97

## SARI

**Irsan Fitriyandi. 2020. Analisis Faktor Pembentuk Kesetiaan Pasien pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M Pembimbing II. Ariefah Yulandari, SE., M.M.**

Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor pembentuk kesetiaan yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien, kepercayaan, dan komitmen yang dapat meningkatkan kesetiaan pasien dalam Industri Rumah Sakit.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* dengan menggunakan kuesioner secara langsung sejumlah 80 responden yang dibagikan kepada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dan diambil secara daring sejumlah 120 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan SEM.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap komitmen, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap komitmen pasien, nilai pasien berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien, nilai pasien berpengaruh signifikan terhadap komitmen, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien, dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan pasien.

---

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Nilai Pasien, Kepercayaan

Pasien, Komitmen Pasien, Kesetiaan Pasien.

## ABSTRACT

**Fitriyandi Irsan. 2020. Loyalty Model in Hospital Industry. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M Supervisor II. Ariefah Yulandari, SE., M.M.**

*This study aims to determine the determinants of loyalty are quality of service, patient satisfaction, patient value, trust, and commitment that can increase patient loyalty in the Hospital Industry*

*The data collection technique in this research is purposive sampling using a questionnaire directly to 80 respondents distributed to outpatients at the PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital and 120 online respondents. Hypothesis testing is done by using SEM.*

*The results of this study indicate the quality of service has no significant effect on patient confidence, quality of service has a significant effect on patient commitment, patient satisfaction has a significant effect on patient trust, patient satisfaction has a significant effect on patient commitment, patient value has a significant effect on patient trust, patient value has a significant effect on commitment, trust has a significant effect on patient loyalty, and commitment has a significant effect on patient loyalty.*

---

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Value, Trust, Commitment, Patient Loyalty.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan pasar mendorong perusahaan perlu mempertahankan hubungan positif dengan pelanggan yang merupakan aset penting dalam industri. Manajemen hubungan pelanggan (MHP) (*Customer Relationship Management-CRM*) dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan dengan upaya membangun kesetiaan pelanggan. Semua perusahaan mengharapkan tercapainya kesetiaan pelanggan, sehingga berbagai upaya dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut (Oliver 1999). CRM merupakan strategi dalam meningkatkan pelayanan dengan memperbaiki serta mengelola informasi secara rinci dan cermat tentang masing-masing pelanggan demi memaksimalkan kesetiaan pelanggan (Salami 2009; Kotler dan Keller 2007).

Kesetiaan pelanggan merupakan faktor penting dalam lingkungan yang sangat kompetitif (Leninkumar, 2017). Kesetiaan pelanggan dimaknai sebagai pelanggan lebih memilih produk dari organisasi yang sama, bukan memilih produk-produk alternatif dari perusahaan lain. Warden (2007) mengungkapkan bahwa pelanggan menjadi setia ketika mereka diberikan beberapa program kesetiaan yang meningkatkan komitmen seumur hidup mereka. Hasil berbagai penelitian tentang MHP menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memengaruhi kesetiaan pelanggan, hal ini dikarenakan MHP dapat memenuhi kepuasan

pelanggan dan membuat pelanggan menjadi setia (Tahir *et al.*, 2013; Wang, 2013; Kamrul dan Rahman, 2015).

Hong dan Cho (2011) menyatakan, ketertarikan psikologis konsumen dengan produk dapat memengaruhi sikap kesetiaan konsumen terhadap merek. Oliver (1999) menyatakan kesetiaan pelanggan sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli kembali produk yang disukai atau menginginkan kembali, suatu jasa.

Berbagai literatur menyatakan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan, berhubungan erat dengan kesetiaan. Dalam hubungan tersebut, MHP memainkan peran sentral dalam membangun dan memelihara hubungan yang sukses (Garbarino dan Jonshon, 1999; Morgan dan Hunt, 1994).

Penelitian ini membahas hubungan pemasar didalam industri Rumah Sakit, penelitian ini juga memodifikasi dari jurnal Munyaradzi W. Nyadzayo, Saman Khajehzadeh (2016). Modifikasi dalam studi ini menggunakan sampel pasien rumah sakit yang dipengaruhi dari beberapa faktor yang menjadikan kesetiaan pasien itu tercipta. Studi sebelumnya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, nilai pasien adalah suatu faktor yang sangat mendukung untuk memberikan efek terhadap kepercayaan dan komitmen yang menjadikan terciptanya kesetiaan pasien itu sendiri.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian dalam mewujudkan kesetiaan pelanggan. Menurut Oliver (1997) pelanggan setia memegang erat

komitmen yang mendalam untuk membeli ulang sebuah produk atau jasa dimasa yang akan datang, walaupun upaya-upaya pemasaran dari pesaing berpotensi membuat pelanggan pindah pada produk atau jasa lain. Kesetiaan pelanggan tidak mudah diciptakan. Upaya-upaya pemasaran dari pesaing seringkali membuat para pelanggan pindah ke pesaing oleh karena itu, diperlukan identifikasi berbagai konstruk lain yang memengaruhi terbentuknya kesetiaan pelanggan.

Sejumlah riset melaporkan bahwa peningkatan kesetiaan pelanggan disebabkan adanya indikator kepuasan, kepercayaan, dan komitmen (Lariviere *et al.*, 2016; Morgan dan Hunt, 1994; Reichheld, 2000). Berdasarkan Pirzad dan Karmi (2015), kesetiaan pelanggan di pengaruhi oleh nilai-nilai kepercayaan produk. Menurut Zarei *et al.* (2015), bahwa dalam konteks industri pelayanan kesehatan, bahwa layanan rumah sakit yang baik mampu memenuhi komitmen yang dijanjikan oleh rumah sakit. Rumah sakit perlu mempunyai kejujuran yang dapat dipercaya, serta kepedulian, komitmen staf, dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kepercayaan adalah kemampuan merujuk pada kenyamanan, pengalaman, dan membangun komunikasi untuk menghasilkan secara tetap hubungan baik di masa depan (Zarei *et al.*, 2015).

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen (Marlien *et al.*, 2014). Kaffashi *et al.* (2014) menyatakan adanya korelasi kuat antara kualitas layanan dan kesetiaan. Kualitas pelayanan dianggap hal yang sangat penting karena memiliki tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen (Lovelock, 1988). Peningkatan kualitas pelayanan kepada para pasien akan secara langsung

berpengaruh positif pada meningkatnya kepercayaan dan melakukan tindakan berobat kembali di suatu rumah sakit serta secara otomatis memiliki hubungan positif dengan komitmen pasien (Al-Hawari 2010; Cazier *et al.*, 2017).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap suatu pelayanan yang diberikan (Kotler dan Keller 2016). Dalam konteks hubungan dengan kesetiaan pelanggan, kesetiaan dapat meningkat secara dramatis ketika kepuasan meningkat di benak para konsumen, sehingga konsumen yang puas cenderung membeli kembali dan memberikan pujian (Bowen 2001; Kotler dan Keller 2007). Kepuasan atau kesenangan yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan. Menurut Weiss dan Tolmay (2016), bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap nilai pasien dan secara positif memengaruhi komitmen pasien itu sendiri (Lai 2015).

Berdasarkan penelitian yang dipaparkan di atas, terlihat kesetiaan pelanggan berhubungan erat dengan konteks pelayanan, kepuasan pelanggan, nilai pasien, kepercayaan, dan komitmen.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dijabarkan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepercayaan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada komitmen pelanggan?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh pada kepercayaan pelanggan?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh pada komitmen pelanggan?

5. Apakah nilai pelanggan berpengaruh oleh kepercayaan pelanggan?
6. Apakah nilai pelanggan berpengaruh oleh komitmen pelanggan?
7. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh pada kesetiaan pelanggan?
8. Apakah komitmen pelanggan berpengaruh pada kesetiaan pelanggan?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Atas dasar penelitian di atas maka dapat di rumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada kepercayaan pelanggan
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada komitmen pelanggan
3. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan pada kepercayaan pelanggan
4. Menguji pengaruh kepuasan pelanggan pada komitmen pelanggan
5. Menguji pengaruh nilai pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan
6. Menguji pengaruh nilai pelanggan terhadap komitmen pelanggan
7. Menguji pengaruh kepercayaan pelanggan pada kesetiaan pelanggan
8. Menguji pengaruh komitmen pelanggan pada kesetiaan pelanggan

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian yang hendak dicapai adalah:

##### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan tentang hubungan kesetiaan pasien secara umum terhadap kualitas pelayanan, kepuasan

pasien, nilai pasien, kepercayaan, serta komitmen. Dimana modal kepercayaan dan komitmen sebagai variabel mediasi, dan indikator dalam modal kepercayaan serta komitmen mempengaruhi kesetiaan pelanggan per individu dalam melakukan pembelian ulang atau melakukan pemeriksaan kembali di instansi yang sudah memberikan pelayanan memuaskan bagi para pasien.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi instansi Rumah Sakit sebagai masukan dalam upaya menciptakan pelayanan yang dapat dipercaya dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik. Penelitian juga diharapkan memberikan kontribusi bagi upaya menjadikan para pasien memegang komitmen yang mendalam untuk melakukan pemeriksaan kembali karena mendapat kepuasan dalam pelayanan yang telah diberikan oleh instansi yang mempunyai tujuan untuk menjaga kesetiaan pasien.