

# **MODEL KESETIAAN PASIEN RUMAH SAKIT**

## **SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Program Strata (S1) Manajemen Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi**



**Oleh :  
Intan Anjelita Susana  
15170431L**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI S1 MANAJAMEN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA  
TAHUN AKADEMIK  
2022**

# HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Model Kesetiaan Pasien Rumah Sakit

Disusun oleh :

**Intan Anjelita Susana**

**15170431L**

Proposal skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang ujian skripsi pada:

Hari : Jumat

Tanggal: 13 Januari 2023


Pembimbing I



Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM.

NIS. 01199609141059

Pembimbing II



Nang Among Budiadi, SE., M.Si.

NIS. 0120050401109

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Didik Setyawan, S.E., MM., M.Sc.

NIS. 0120087161126

## LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Setia Budi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 9 Februari 2023

1. Drs. Sugiyarmasto, MM

NIS. : 01199603141063

(.....)

Penguji I

2. Ariefah Yulandari, SE., MM

NIS. 01201101102132

(.....)

Penguji II

3. Nang Among Budiadi, SE., M.Si

NIS. 0120050401109

(.....)

Penguji III

4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM

NIS. 01199609141059

(.....)

Penguji IV

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi**


Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si

NIS. 012000504012113

**Ketua Program Studi Manajemen**



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

NIS. 01200807161126

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan judul “MODEL KESETIAAN PASIEN RUMAH SAKIT”. dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan menjiplak dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam studi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 9 Februari 2023



Intan Anjelita Susana

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan SKRIPSI dengan judul “Model Kesetiaan Pasien Rumah Sakit” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Setia Budi. Dalam penyusunan skripsi ini ada beberapa rintangan dan hambatan yang penulis hadapi namun berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.B.A., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Dr. Widi Hariyanti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomin Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. Didik Setyawan, S.E., M.M., 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 serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Nang Among Budiadi, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Keluarga yang saya cintai, mama dan papa, kakak, adik yang selalu memberikan dukungan kepada saya baik secara moral maupun material.
7. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah membagikan dan memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Semua teman – teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta Angkatan 2017.
9. Saya mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian penelitian selanjutnya.

Surakarta, 6 Januari 2023

  
Intan Anjelita Susana  
15170431L

## **INTISARI**

Kesetiaan pasien sangat menentukan keberlanjutan suatu rumah sakit. Studi literatur mengidentifikasi sejumlah konstruk penjelas kesetiaan pasien, yaitu: nilai persepsian, kepuasan pasien, profesionalisme tenaga kesehatan, kualitas pelayan, dan biaya perawatan. Penelitian ini mencoba membangun model kesetiaan pasien dan menguji signifikansi hubungan antar konstruk penjelas kesetiaan pasien. Penelitian dilaksanakan dengan desain survei menggunakan teknik penyampelan purposif dengan ukuran sampel sebesar 200 responden. Hipotesis diuji menggunakan permodelan persamaan struktural. Uji hipotesis mendapatkan hasil: profesionalisme tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap nilai persepsian, nilai persepsian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada kesetiaan pasien.

Kata kunci : Kesetiaan pasien, Kepuasan pasien, Nilai persepsian, Profesionalisme tenaga kesehatan, Kualitas pelayanan, Biaya perawatan

## **ABSTRACT**

*Patient loyalty greatly determines the sustainability of a hospital. The literature study identified a number of explanatory constructs for patient loyalty, namely: perceived value, patient satisfaction, professionalism of health workers, service quality, and cost of care. This study tried to build a model of patient loyalty and examine the significance of the relationship between constructs explaining patient loyalty. The research was carried out using a survey design using a purposive sampling technique with a sample size of 200 respondents. The hypothesis is tested using structural equation modeling. The hypothesis test results: the professionalism of health workers has a significant effect on perceived value, perceived value has a significant effect on patient satisfaction, patient satisfaction has a significant effect on patient loyalty.*

*Keywords: Patient loyalty, Patient satisfaction, Perceived value, Professionalism of health workers, Quality of service, Cost of care*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Kesetiaan Pasien .....	4
2.2. Kepuasan Pasien .....	4
2.3. Nilai Persepsian .....	5
2.4. Profesionalisme Tenaga Kesehatan .....	6
2.5. Kualitas Pelayanan.....	6
2.6. Biaya Perawatan.....	7
2.7. Model Penelitian .....	8
BAB III METODE PENELITIAN .....	9
3.1. Desain Penelitian .....	9
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	9
3.2.1. Kesetiaan Pasien .....	9
3.2.2. Kepuasan Pasien.....	9
3.2.3. Nilai Persepsian. ....	10
3.2.4. Profesionalisme Tenaga Kesehatan .....	10
3.2.5. Kualitas Pelayanan .....	10
3.2.6. Biaya Perawatan.....	10



3.3.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	10
3.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	10
3.4.	Teknik Penyampelan.....	12
3.4.1.	Populasi.....	12
3.4.2.	Sampel.....	12
3.4.3.	Pengambilan Sampel.....	12
3.5.	Obyek Penelitian.....	12
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	13
3.7.	Analisis Data.....	13
3.7.1.	<i>Structural Equation Modelling-SEM</i> .....	13
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>16</b>
4.1.	Deskripsi Sampel .....	16
4.1.1.	Deskripsi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
4.1.2.	Deskripsi Sampel Berdasarkan Usia.....	16
4.1.3.	Deskripsi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	17
4.1.4.	Deskripsi Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....	17
4.1.5.	Deskripsi Sampel Berdasarkan Penghasilan Per Bulan	18
4.1.6.	Deskripsi Sampel Berdasarkan Riwayat Berobat di Rumah Sakit yang Sama .....	18
4.2.	Deskripsi Tanggapan Responden dalam Variabel .....	18
4.2.1.	Variabel Kesetiaan Pasien.....	19
4.2.2.	Variabel Kepuasan Pasien.....	19
4.2.3.	Variabel Nilai Persepsian.....	20
4.2.4.	Variabel Profesionalisme Tenaga Kesehatan.....	20
4.2.5.	Variabel Kualitas Pelayanan .....	20
4.2.6.	Variabel Biaya Perawatan.....	21
4.3.	Hasil Analisis Data .....	21
4.3.1.	Uji Kesesuaian Model Struktural dengan Data.....	21
4.3.2.	Pengujian Signifikansi Hubungan Antar Variabel (Uji Hipotesis) .....	23
4.4.	Pembahasan.....	23
4.4.1.	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kesetiaan Pasien	23
4.4.2.	Pengaruh Nilai Persepsian Pada Kesetiaan Pasien .....	24
4.4.3.	Pengaruh Nilai Persepsian Pada Kepuasan Pasien .....	24
4.4.4.	Pengaruh Profesionalisme Tenaga Kesehatan Pada Nilai Persepsian .....	24
4.4.5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Nilai Persepsian ....	25
4.4.6.	Pengaruh Biaya Perawatan Terhadap Nilai Persepsian	25

BAB V PENUTUP .....	26
5.1. Kesimpulan .....	26
5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran riset di masa datang	26
5.3. Implikasi Manajerial .....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	27

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	8
Gambar 4. 1 Hasil Model SEM Hubungan Antar Variabel.....	22

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	11
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	12
Tabel 3.3. Kriteria <i>Goodness of fit</i> .....	13
Tabel 4.1 Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
Tabel 4.2 Distribusi Sampel Berdasarkan Usia .....	16
Tabel 4.3 Distribusi Sampel Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	17
Tabel 4.4 Karakteristik Sampel Berdasarkan Pekerjaan .....	17
Tabel 4.5. Karakteristi Penghasilan Per Bulan .....	18
Tabel 4.6. Karakteristi Riwayat berpbat di rumah sakit yang sama .....	18
Tabel 4.7 Tanggapan responden pada variabel kesetiaan pasien .....	19
Tabel 4.8. tanggapan responden pada variable kepuasan pasien.....	19
Tabel 4.9. tanggapan responden pada variable nilai persepsian.....	20
Tabel 4.10. tanggapan responden pada variable profesionalisme tenaga kesehatan .....	20
Tabel 4.11 Tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan ....	21
Tabel 4.12. Tanggapan responden pada variabel biaya perawatan .....	21
Tabel 4.13 Hasil <i>Goodness of Fit</i> .....	22
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis .....	23

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Meningkatnya persaingan dalam industry perawatan kesehatan telah mendorong para pengelola rumah sakit berjuang sekuat tenaga untuk mempertahankan kesetiaan pasiennya. Semakin bertambahnya waktu kesadaran masyarakat semakin meningkat dikarenakan kebutuhan akan prasarana kesehatan meningkat. Masyarakat sangat selektif dalam memilih jasa layanan kesehatan rumah sakit. Oleh karena itu setiap rumah sakit harus terus berusaha menawarkan keunggulannya, agar masyarakat tertarik untuk menggunakan jasanya kembali. Nilai yang dirasakan pelanggan dari suatu produk atau layanan adalah salah satu penentu dasar kepuasan pelanggan serta kecenderungan pelanggan untuk mengulangi pembelian (Parasuraman dan Grawel, 2000; Punniyamorthy dan Raj, 2007).

Pemasaran sangat penting dalam suatu organisasi, dikarenakan produk yang dipasarkan tidak bisa mencari konsumennya sendiri. Memengaruhi konsumen agar mau membeli produk atau menggunakan jasanya merupakan salah satu tujuan pemasaran. Sebelum proses pemasaran dilakukan, organisasi perlu mengetahui dan memahami perilaku konsumen terlebih dahulu, agar lebih tepat dalam menetapkan kegiatan pemasaran. Penggunaan strategi pemasaran akan menimbulkan dampak bagi organisasi, sebab dengan strategi pemasaran organisasi dapat memasarkan produknya serta dapat berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat calon konsumennya.

Ada banyak variabel yang dapat memengaruhi pilihan konsumen dalam memilih penyedia layanan kesehatan. Variabel – lvariabel yang berkaitan dalam upaya memprediksi kesetiaan pasien dapat berupa: kualitas, personel, karakteristik fisik, pelanggan, pengalaman, lokasi pendirian medis dan pengakuannya. Kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, biaya perawatan kesehatan, nilai, kepuasan pasien juga termasuk di antara variabel – variabel ini (Gooding, 1994). Nilai yang dirasakan memengaruhi kesetiaan melalui kepuasan pelanggan (Cronin *et a.*, 2000). Rumah Sakit selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap pasien yang datang dan memberikan pelayanan kesehatan dengan memakai tenaga yang terampil dan

profesional agar kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dari pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, profesionalisme tenaga kesehatan, biaya perawatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit yang kemudian menimbulkan kesetiaan pasien.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Undang-undang kesehatan di Indonesia melarang institusi kesehatan berpromosi (Undang-undang No.44, 2009). Rumah sakit membutuhkan pendapatan untuk membiayai kegiatan operasional dan pengembangan ke depan, namun upaya-upaya pemasaran terbentur pada undang-undang. Oleh karena itu satu-satunya cara meningkatkan pendapatan rumah sakit adalah melalui pembangunan kesetiaan pasien.

Alasan terpenting pasien memilih rumah sakit adalah kepuasan yang didapat dari pengalaman berobat sebelumnya dan nilai yang didapat pasien selama proses perawatan kesehatan (Anderson, 1982; Zer *et al.*, 2016 ). Oleh karena itu, konstruk nilai-kepuasan-kesetiaan mempunyai peran strategis bagi para pengelola institusi kesehatan untuk merencanakan strategi pengembangan dan mengatasi persaingan antar rumah sakit.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat disusun pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini:

1. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif pada kesetiaan pasien?
2. Apakah nilai persepsian berpengaruh positif pada kesetiaan pasien?
3. Apakah nilai persepsian berpengaruh positif pada kepuasan pasien?
4. Apakah profesionalisme tenaga kesehatan berpengaruh positif pada nilai persepsian?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif pada nilai persepsian?
6. Apakah biaya perawatan berpengaruh positif terhadap nilai persepsian?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Atas dasar pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai

dalam penelitian ini yaitu:

1. Menguji pengaruh kepuasan pasien pada kesetiaan pasien
2. Menguji pengaruh nilai persepsian pada kesetiaan pasien
3. Menguji pengaruh nilai persepsian pada kepuasan pasien
4. Menguji pengaruh profesionalisme tenaga kesehatan pada nilai persepsian
5. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada nilai persepsian
6. Menguji pengaruh biaya perawatan pada nilai persepsian

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka manfaat penelitian ini,

sebagai berikut:

##### **1.5.1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu mengonfirmasi hubungan antar konstruk yang dihipotesiskan.

##### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi positif berupa masukan bagi para pimpinan rumah sakit dalam merencanakan strategi membangun kesetiaan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat digunakan sebagai referensi bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien.