

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN  
DI RUMAH SAKIT KRAKATAU MEDIKA**



**Oleh:**

**Joni Yusufa  
8082201016**

**Pembimbing I:**

**DR. Theresia Gunawan, S.Sos, MM., M.Phil**

**Pembimbing II:**

**Dr. Albert Iwan Hendarta, MPH**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DI  
RUMAH SAKIT KRAKATAU MEDIKA**



**Oleh:**

**Joni Yusufa  
8082201016**

**Persetujuan Untuk Sidang Tesis pada Hari/Tanggal:  
Sabtu, 03 Februari 2024**

**Pembimbing I:**

**DR. Theresia Gunawan, S.Sos, MM., M.Phil**

**Pembimbing II:**

**dr. Albertus Iwan Hendarta, M.P.H**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
JANUARI 2024**

Catatan:

1. Seminar I = Seminar Rancangan Penelitian Tesis
2. Seminar II = Seminar Hasil Penelitian Tesis
3. Sidang Tesis

## SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joni Yusufa

NPM : 8082201016

Program Studi: Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul

“ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DI  
RUMAH SAKIT KRAKATAU MEDIKA”

adalah benar-benar karya saya di bawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau tuntutan formal atau non-formal dari pihak lain yang berkaitan dengan karya saya, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan: di Bandung

Tanggal: 03 Februari 2024



Joni Yusufa

# **ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH SAKIT KRAKATAU MEDIKA**

**Joni Yusufa (8082201016)**

**Pembimbing I: DR. Theresia Gunawan, S.Sos, MM., M.Phil**

**Pembimbing II: Dr. Albert Iwan Hendarta, MPH**

**Magister Administrasi Bisnis**

**Bandung**

**Februari 2024**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di Rumah Sakit Krakatau Medika, dengan fokus pada variabel independen seperti nilai pelanggan dan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga menyelidiki peran mediasi dari kepuasan pelanggan dalam hubungan antara nilai pelanggan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang diterapkan melibatkan penyelenggaraan survei kuesioner kepada pasien yang menerima perawatan baik rawat jalan maupun rawat inap. Data yang terhimpun dianalisis menggunakan analisis regresi untuk menilai dampak nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Selanjutnya, uji mediasi digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pelanggan memediasi keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik nilai pelanggan maupun kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di RS Krakatau Medika. Tambahan pula, kepuasan pelanggan teridentifikasi sebagai faktor mediasi yang memperkuat keterkaitan antara nilai pelanggan, kualitas layanan, dan kesetiaan pelanggan. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa usaha meningkatkan nilai pelanggan dan kualitas layanan dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen rumah sakit dengan menyajikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memacu loyalitas pelanggan, sambil juga menyoroti kepentingan kepuasan pelanggan sebagai mediasi yang kritis. Strategi manajemen yang dipandu oleh temuan ini dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan.

Kata kunci : nilai pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Rumah Sakit Krakatau Medika

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING CUSTOMER LOYALTY AT  
KRAKATAU MEDIKA HOSPITAL**

**Joni Yusufa (8082201016)**

**First Supervisor: DR. Theresia Gunawan, S.Sos, MM., M.Phil**

**Second Supervisor: Dr. Albert Iwan Hendarta, MPH**

**Master of Business Administration**

**Bandung**

**Februari 2024**

**ABSTRACT**

This study aims to explore the factors influencing customer loyalty at Krakatau Medika Hospital, with a focus on independent variables such as customer value and service quality. Additionally, the research investigates the mediating role of customer satisfaction in the relationship between customer value, service quality, and customer loyalty.

The research methodology involves conducting questionnaire surveys with patients receiving both outpatient and inpatient care. The collected data are analyzed using regression analysis to assess the impact of customer value and service quality on customer loyalty. Furthermore, a mediation test is employed to evaluate the extent to which customer satisfaction mediates the relationship between independent and dependent variables.

The results indicate that both customer value and service quality significantly influence customer loyalty at Krakatau Medika Hospital. Additionally, customer satisfaction is identified as a mediating factor that strengthens the relationship between customer value, service quality, and customer loyalty. The implications of these findings suggest that efforts to enhance customer value and service quality can have a positive impact on customer satisfaction, consequently increasing customer loyalty.

This research is expected to contribute to hospital management by providing a deeper understanding of factors driving customer loyalty, emphasizing the critical role of customer

satisfaction as a mediator. Management strategies guided by these findings can help improve service quality.

Keywords: customer value, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, Krakatau Medika Hospital

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DI RUMAH SAKIT KRAKATAU MEDIKA”. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan, saran, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka tesis ini tidak dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu DR. Theresia Gunawan, S.Sos, MM., M.Phil dan Bapak Dr. Albert Iwan Hendarta, MPH selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bantuan selama membimbing penulis dalam menyusun tesis,
2. Bapak DR. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil dan Ibu Dr. Miriam Renee Maengkom, M.Kes selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan masukan yang membangun dalam penulisan tesis,
3. Istri dan anak-anak tercinta yang selalu memberi dukungan, semangat, dan do'a kepada penulis,
4. Teman-teman penulis yang turut membantu dan memberikan dukungan selama penulisan tesis,
5. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk mendukung penelitian ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis terbuka terhadap masukan dan kritik yang membangun untuk mendukung tesis ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 03 Februari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	18
2.1 Nilai Pelanggan.....	18
2.1.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	18
2.1.2 Model Konsep Nilai Pelanggan.....	20
2.2 Kualitas Layanan .....	22
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.4 Loyalitas Pelanggan .....	31

2.5 Penelitian Terdahulu .....	40
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1 Metode Penelitian .....	47
3.2 Kerangka Penelitian .....	47
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	49
3.4 Pengumpulan Data .....	50
3.5 Analisis Data .....	51
3.6 Validitas dan Reliabilitas .....	52
3.7 Keterbatasan Studi .....	53
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Analisis Data .....	75
4.1.1 Uji Validitas .....	75
4.1.1.1 Nilai Pelanggan .....	75
4.1.1.2 Kualitas Layanan .....	78
4.1.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	83
4.1.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	85
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	88
4.1.2.1 Nilai Pelanggan .....	89
4.1.2.2 Kualitas Layanan .....	91
4.1.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	93
4.1.2.4 Loyalitas Pelanggan .....	95
4.1.3 Uji Normalitas .....	97
4.1.3.1 Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan .....	99
4.1.3.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	100

4.1.3.3 Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	102
4.1.3.4 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....	104
4.1.3.5 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	105
4.1.4 Uji Heteroskedastisitas .....	107
4.1.4.1 Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan .....	107
4.1.4.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	108
4.1.4.3 Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	109
4.1.4.4 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....	110
4.1.4.5 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Layanan .....	111
4.1.5 Uji Linearitas .....	112
4.1.5.1 Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan .....	112
4.1.5.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	113
4.1.5.3 Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	114
4.1.5.4 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....	116
4.1.5.5 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Layanan .....	117
4.1.6 Uji Regresi Linear Sederhana .....	118
4.1.6.1 Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan .....	118
4.1.6.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	119
4.1.6.3 Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	120
4.1.6.4 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....	121
4.1.6.5 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Layanan .....	122
4.1.7 Uji Hipotesis .....	122
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi .....	123
4.1.8.1 Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan .....	124

4.1.8.2 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	125
4.1.8.3 Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	126
4.1.8.4 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....	127
4.1.8.5 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Layanan .....	127
4.1.9 Sobel Test .....	128
4.1.9.1 Kepuasan Pelanggan sebagai faktor mediasi Nilai Pelanggan .....	129
4.1.9.2 Kepuasan Pelanggan sebagai faktor mediasi Kualitas Layanan .....	132
4.2 Interpretasi Hasil Penelitian .....	134
4.2.1 Uji Hipotesis .....	134
4.2.2 Uji Koefisien Determinasi .....	135
4.2.3 Sobel Test .....	137
4.3 Diskusi .....	138
4.3.1 Implikasi Praktis .....	138
4.3.2 Implikasi Teoritis .....	138
4.3.3 Batasan Penelitian .....	139
4.4 Perbandingan Dengan Literatur .....	140
4.4.1 Peningkatan Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan .....	140
4.4.2 Perbaikan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	141
4.4.3 Fokus pada Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	141
BAB V.....	142
5.1 Kesimpulan .....	142
5.2 Saran .....	144
Daftar Pustaka .....	150

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Bed Occupancy Ratio RS Krakatau Medika 2021-2023
Tabel 2	Penelitian Terdahulu
Tabel 3	Hipotesis Penelitian
Tabel 4	Skala Likert
Tabel 5	Uji validitas nilai pelanggan pasien rawat inap
Tabel 6	Uji validitas nilai pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 7	Uji validitas kualitas layanan pasien rawat inap
Tabel 8	Uji validitas kualitas layanan pasien rawat jalan
Tabel 9	Uji validitas kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 10	Uji validitas kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 11	Uji validitas loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 12	Uji validitas loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 13	Uji reliabilitas nilai pelanggan pasien rawat inap
Tabel 14	Uji reliabilitas nilai pelanggan pasien rawat inap
Tabel 15	Uji reliabilitas nilai pelanggan pasien rawat inap
Tabel 16	Uji reliabilitas nilai pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 17	Uji reliabilitas nilai pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 18	Uji reliabilitas nilai pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 19	Uji reliabilitas kualitas layanan pasien rawat inap
Tabel 20	Uji reliabilitas kualitas layanan pasien rawat inap
Tabel 21	Uji reliabilitas kualitas layanan pasien rawat inap
Tabel 22	Uji reliabilitas kualitas layanan pasien rawat jalan

Tabel 23	Uji reliabilitas kualitas layanan pasien rawat jalan
Tabel 24	Uji reliabilitas kualitas layanan pasien rawat jalan
Tabel 25	Uji reliabilitas kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 26	Uji reliabilitas kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 27	Uji reliabilitas kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 28	Uji reliabilitas kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 29	Uji reliabilitas kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 30	Uji reliabilitas kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 31	Uji reliabilitas loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 32	Uji reliabilitas loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 33	Uji reliabilitas loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 34	Uji reliabilitas loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 35	Uji reliabilitas loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 36	Uji reliabilitas loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 37	Uji normalitas nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 38	Uji normalitas nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 39	Uji normalitas nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 40	Uji normalitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 41	Uji normalitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 42	Uji normalitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 43	Uji normalitas nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap

Tabel 44	Uji normalitas nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 45	Uji normalitas nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 46	Uji normalitas kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 47	Uji normalitas kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 48	Uji normalitas kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 49	Uji normalitas kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 50	Uji normalitas kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 51	Uji normalitas kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 52	Uji heteroskedastisitas nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 53	Uji heteroskedastisitas nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 54	Uji heteroskedastisitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 55	Uji heteroskedastisitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 56	Uji heteroskedastisitas nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 57	Uji heteroskedastisitas nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 58	Uji heteroskedastisitas kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 59	Uji heteroskedastisitas kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan

Tabel 60	Uji heteroskedastisitas kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 61	Uji heteroskedastisitas kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 62	Uji linearitas nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 63	Uji linearitas nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 64	Uji linearitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 65	Uji linearitas kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 66	Uji linearitas nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 67	Uji linearitas nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 68	Uji linearitas kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 69	Uji linearitas kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 70	Uji linearitas kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 71	Uji linearitas kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 72	Regresi linear sederhana nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 73	Regresi linear sederhana nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 74	Regresi linear sederhana kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 75	Regresi linear sederhana kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 76	Regresi linear sederhana nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap

Tabel 77	Regresi linear sederhana nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 78	Regresi linear sederhana kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 79	Regresi linear sederhana kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 80	Regresi linear sederhana kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 81	Regresi linear sederhana kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 82	Uji koefisien determinasi nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 83	Uji koefisien determinasi nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 84	Uji koefisien determinasi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat inap
Tabel 85	Uji koefisien determinasi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 86	Uji koefisien determinasi nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 87	Uji koefisien determinasi nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 88	Uji koefisien determinasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap
Tabel 89	Uji koefisien determinasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 90	Uji koefisien determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat inap

Tabel 91	Uji koefisien determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 92	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi nilai pelanggan pasien rawat inap
Tabel 93	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi nilai pelanggan pasien rawat inap
Tabel 94	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi nilai pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 95	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi nilai pelanggan pasien rawat jalan
Tabel 96	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi kualitas layanan pasien rawat inap
Tabel 97	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi kualitas layanan pasien rawat inap
Tabel 98	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi kualitas layanan pasien rawat jalan
Tabel 99	Sobel tes, Koefisien regresi kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi kualitas layanan pasien rawat jalan
Tabel 100	Interpretasi uji hipotesis
Tabel 101	Interpretasi uji koefisien determinasi
Tabel 102	Interpretasi sobel test

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1      Klasifikasi RS Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur Pasien.
- Gambar 2      Jumlah Rumah Sakit Indonesia (2012-2022).
- Gambar 3      Kinerja BPJS Kesehatan.
- Gambar 4      Kerangka konsep penelitian
- Gambar 5      Diagram Pie jawaban responden Jenis layanan yang digunakan di RS Krakatau Medika
- Gambar 6      Diagram Pie jawaban responden Total frekuensi kunjungan di RS Krakatau Medika
- Gambar 7      Diagram Pie jawaban responden Pekerjaan saat ini
- Gambar 8      Diagram Pie jawaban responden Pendidikan terakhir
- Gambar 9      Diagram Pie jawaban responden Pelanggan merasa senang menggunakan jasa Kesehatan di RS Krakatau Medika
- Gambar 10     Diagram Pie jawaban responden Pelanggan merasa dokter di RS Krakatau Medika dapat mendiagnosa penyakit dengan tepat dan memberikan resep obat yang sesuai
- Gambar 11     Diagram Pie jawaban responden Produk yang disediakan RS Krakatau Medika memiliki standar kualitas yang dapat diterima pasien
- Gambar 12     Diagram Pie jawaban responden Produk yang disediakan RS Krakatau Medika bermanfaat bagi kesembuhan pasien
- Gambar 13     Diagram Pie jawaban responden Produk yang disediakan RS Krakatau Medika tidak memiliki efek samping yang dapat membahayakan pasien
- Gambar 14     Diagram Pie jawaban responden Rumah Sakit Krakatau Medika menyediakan berbagai produk obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien

- Gambar 15 Diagram Pie jawaban responden Harga obat yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika variatif berdasarkan volume, kualitas maupun jenisnya sehingga dapat dijangkau semua kalangan
- Gambar 16 Diagram Pie jawaban responden Biaya yang dikeluarkan pasien dengan berobat ke Rumah Sakit Krakatau Medika lebih murah dibandingkan dengan Rumah Sakit lain
- Gambar 17 Diagram Pie jawaban responden Rumah Sakit Krakatau Medika menyediakan jasa kesehatan sesuai dengan yang dijanjikan
- Gambar 18 Diagram Pie jawaban responden Rumah Sakit Krakatau Medika dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien
- Gambar 19 Diagram Pie jawaban responden Rumah Sakit Krakatau Medika menyediakan layanan yang cepat bagi pasien
- Gambar 20 Diagram Pie jawaban responden Rumah Sakit Krakatau Medika selalu siap untuk merespon setiap kebutuhan pasien
- Gambar 21 Diagram Pie jawaban responden Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien
- Gambar 22 Diagram Pie jawaban responden Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika membuat pasien merasa aman sewaktu berobat
- Gambar 23 Diagram Pie jawaban responden Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika memperlakukan pasien dengan penuh perhatian
- Gambar 24 Diagram Pie jawaban responden Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika memahami kebutuhan pasien
- Gambar 25 Diagram Pie jawaban responden Rumah Sakit Krakatau Medika menggunakan peralatan yang modern dan terkini
- Gambar 26 Diagram Pie jawaban responden Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika berpenampilan rapi dan profesional
- Gambar 27 Diagram Pie jawaban responden Pelanggan puas dengan alternatif pilihan dan kelengkapan obat yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika

- Gambar 28 Diagram Pie jawaban responden Pelanggan puas dengan kualitas obat yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika
- Gambar 29 Diagram Pie jawaban responden Pelanggan puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan Rumah Sakit Krakatau Medika
- Gambar 30 Diagram Pie jawaban responden Pelanggan puas dengan proses penyelesaian masalah jika terjadi kesalahan dalam proses layanan di Rumah Sakit Krakatau Medika
- Gambar 31 Diagram Pie jawaban responden Pelanggan puas dengan jasa kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Krakatau Medika secara keseluruhan
- Gambar 32 Diagram Pie jawaban responden Pelanggan puas dengan harga kesehatan yang ditetapkan Rumah Sakit Krakatau Medika secara keseluruhan
- Gambar 33 Diagram Pie jawaban responden Rumah Sakit Krakatau Medika menjadi pilihan utama jika pasien membutuhkan jasa kesehatan
- Gambar 34 Diagram Pie jawaban responden Pasien selalu setia berlangganan di Rumah Sakit Krakatau Medika
- Gambar 35 Diagram Pie jawaban responden Bila ada kekurangan, pasien tidak langsung beralih ke Rumah Sakit lain
- Gambar 36 Diagram Pie jawaban responden Pasien menghubungi Rumah Sakit Krakatau Medika untuk berkonsultasi mengenai kesehatan
- Gambar 37 Diagram Pie jawaban responden Pasien menceritakan hal-hal positif tentang Rumah Krakatau Medika kepada orang lain
- Gambar 38 Diagram Pie jawaban responden Pasien mereferensikan Rumah Sakit Krakatau Medika kepada orang lain
- Gambar 39 Diagram Pie jawaban responden Pasien tidak berniat untuk berpindah ke Rumah Sakit lain
- Gambar 40 Diagram Pie jawaban responden Pasien tidak terpengaruh dengan bujukan (promosi/iklan) yang dilakukan oleh Rumah Sakit lain

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan kesehatan komprehensif untuk perorangan, mencakup fasilitas rawat inap, rawat jalan, dan penanganan gawat darurat. Rumah Sakit adalah elemen penting dalam struktur organisasi masyarakat dan bidang kedokteran, dengan tujuan menyediakan layanan kesehatan yang holistik. Fungsinya mencakup pelayanan penyembuhan atau kuratif dan pencegahan atau preventif bagi masyarakat. Pelayanan rawat jalan yang disediakan juga mencakup keluarga dan lingkungan di sekitar rumah pasien.

Rumah sakit memiliki klasifikasi yang telah diatur sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia No. 3 tahun 2020. Kapasitas tempat tidur rumah sakit ditentukan berdasarkan kemampuan dan fasilitas yang dimilikinya. Di Indonesia, rumah sakit terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus, bergantung pada bidang dan jenis penyakit yang dapat diatasi oleh masing-masing rumah sakit.

Sebuah fasilitas kesehatan dapat dikategorikan sebagai rumah sakit umum jika menyediakan layanan kesehatan yang mencakup semua bidang dan jenis penyakit. Di sisi lain, rumah sakit khusus fokus pada penyediaan layanan utama dalam satu bidang atau jenis penyakit tertentu, yang mungkin dibedakan berdasarkan ilmu kedokteran, kelompok umur, organ tubuh, atau jenis penyakit.

Terdapat empat tipe kelas rumah sakit umum, yaitu:

i. Rumah sakit umum tipe A

Agar dapat dikategorikan sebagai rumah sakit tipe A, suatu fasilitas kesehatan diharuskan memiliki fasilitas dan kapasitas pelayanan medis tertentu. Minimal, harus tersedia empat medik spesialis dasar, lima spesialis penunjang medis, 12 medik spesialis lain, dan 13 medik sub-spesialis. Selain itu, jumlah tempat tidur di rumah sakit kelas A harus mencapai setidaknya 250 buah.

ii. Rumah sakit umum tipe B

Agar dapat diklasifikasikan sebagai rumah sakit tipe B, suatu fasilitas kesehatan minimal harus menyediakan fasilitas dan kapasitas pelayanan medis tertentu. Setidaknya, harus tersedia empat spesialis dasar, empat spesialis penunjang medis, delapan spesialis lainnya, dan dua sub-spesialis dasar. Jumlah kamar tidur minimal yang dibutuhkan adalah sebanyak 200 buah.

iii. Rumah sakit umum tipe C

Agar dapat diklasifikasikan sebagai rumah sakit umum tipe C, suatu fasilitas kesehatan setidaknya harus menyediakan pelayanan dari empat medik spesialis dasar dan empat spesialis penunjang medis.

iv. Rumah sakit umum tipe D

Agar dapat dikategorikan sebagai rumah sakit umum tipe D, suatu fasilitas kesehatan minimal harus menyediakan dua pelayanan medik spesialis dasar. Fasilitas dan kemampuan pelayanan harus mencakup pelayanan medik umum, gawat darurat, medik spesialis dasar, keperawatan dan kebidanan, serta pelayanan penunjang klinik dan non-klinik. Jumlah tempat tidur

minimal yang dibutuhkan adalah 50 buah, dengan perbandingan tenaga keperawatan dan tempat tidur sebanyak 2:3, dan kualifikasi tenaga keperawatan harus sesuai dengan pelayanan di Rumah Sakit.

#### Klasifikasi RS Berdasarkan Jumlah Tempat Tidur Pasien

Jenis Rumah Sakit	Jumlah Minimal Tempat Tidur Berdasarkan Klasifikasi Rumah Sakit			
	Kelas A	Kelas B	Kelas C	Kelas D
Rumah Sakit Umum	250	200	100	50
Rumah Sakit Khusus	100	75	25	-

Gambar 1. Sumber: Permenkes No.3 Tahun 2020

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan yang sama, rumah sakit khusus diklasifikasikan berdasarkan jenis penyakit atau golongan pasiennya. Rumah sakit khusus dapat mencakup berbagai spesialisasi, seperti rumah sakit khusus ibu dan anak, jantung, kanker, ortopedi, paru, jiwa, kusta, mata, ketergantungan obat, stroke, penyakit infeksi, bersalin, gigi dan mulut, rehabilitasi medik, telinga hidung tenggorokan, bedah, ginjal, kulit, dan kelamin.



Gambar 2.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), terdapat 3.072 rumah sakit di Indonesia pada tahun 2022. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 0,99% dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang mencapai 3.042 unit. Dari total tersebut, sekitar 2.561 unit merupakan rumah sakit umum (RSU), sedangkan sisanya, sebanyak 511 unit, merupakan rumah sakit khusus (RSK). Perkembangan tren menunjukkan peningkatan terus menerus dalam jumlah rumah sakit di Indonesia. Pada tahun lalu, jumlah rumah sakit mencapai angka tertinggi dalam dekade terakhir.

Rumah Sakit memperoleh pendapatan operasional dari masyarakat umum yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan. Selain itu, pembiayaan rumah sakit dapat berasal dari anggaran Pemerintah, subsidi Pemerintah, anggaran Pemerintah Daerah, subsidi Pemerintah Daerah, atau sumber lain yang tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Rumah Sakit juga memiliki fleksibilitas untuk mencari sumber pembiayaan

tambahan, dengan catatan bahwa sumber tersebut harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan tidak bersifat mengikat.

Pemerintah memiliki peran yang sangat signifikan dalam mengawasi dan bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan. Sebagai bagian dari sistem tersebut, badan pengatur menjadi elemen kunci yang terhubung dengan berbagai komponen lainnya. Pelaksanaan jaminan kesehatan secara universal dimulai secara bertahap sejak tahun 2004. Pada tanggal 1 Januari 2014, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) secara resmi memulai operasionalnya. Langkah ini bermula pada tahun 2004 ketika pemerintah mengesahkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pada tahun 2011, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan. Akibatnya, PT Askes (Persero) kemudian berubah menjadi BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan menggunakan sistem pembayaran paket INA CBGs (Indonesia Case Base Groups) untuk membayar Fasilitas Kesehatan tingkat lanjutan. Model pembayaran ini digunakan untuk mengganti klaim yang diajukan oleh Rumah Sakit. INA CBGs merupakan sistem pembayaran yang mengukung konsep paket, di mana rumah sakit akan menerima pembayaran yang ditentukan berdasarkan nominal tarif INA CBGs. Sistem ini berfokus pada penyakit yang diderita oleh pasien, di mana rumah sakit akan menerima bayaran yang mencakup rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk suatu kelompok diagnosis tertentu. Sebagai contoh, jika seorang pasien didiagnosis menderita tifus, sistem ini akan menghitung dan membayar layanan yang diberikan kepada pasien tersebut, termasuk pengobatan, selama satu periode rawat di rumah sakit. Pembayaran didasarkan pada

tarif INA CBGs yang mencerminkan rata-rata biaya yang dikeluarkan untuk menangani pasien dengan diagnosis tersebut, bukan berdasarkan total biaya sumber daya yang digunakan dalam perawatan pasien di rumah sakit.



Gambar 3.

Undang-Undang Kesehatan No. 17 Tahun 2023 yang baru-baru ini dikeluarkan oleh DPR menggantikan UU sebelumnya dan membawa definisi yang lebih luas mengenai kesehatan. UU No. 17 Tahun 2023 mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sejahtera fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Definisi ini melampaui definisi kesehatan yang terdapat dalam Undang-Undang Kesehatan No. 36 Tahun 2009, yang hanya menetapkan kesehatan sebagai keadaan sehat, baik secara fisik, mental, maupun sosial. Dengan demikian, konsep kesehatan dalam UU terbaru mencakup tidak hanya faktor biologis, tetapi juga mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti lingkungan, perilaku, dan aspek sosial ekonomi. Pemahaman ini sejalan dengan konsep determinan kesehatan yang telah diperkenalkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO).

### 1. Lingkungan

Lingkungan yang sehat merupakan faktor penting yang mempengaruhi kesehatan. Lingkungan yang sehat meliputi lingkungan fisik, seperti air bersih, udara bersih, dan sanitasi yang baik, serta lingkungan sosial, seperti keamanan dan keadilan sosial.

### 2. Perilaku

Perilaku yang memengaruhi kesehatan juga memiliki peran krusial. Hal ini mencakup kebiasaan sehat seperti pola makan bergizi, partisipasi dalam aktivitas fisik secara rutin, dan menjauhi kebiasaan merokok.

### 3. Sosial ekonomi

Keadaan sosial ekonomi juga merupakan faktor yang mempengaruhi kesehatan. Keadaan sosial ekonomi yang baik dapat meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, pendidikan, dan pekerjaan yang layak.

Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 lebih menitikberatkan pada langkah-langkah promotif dan preventif dibandingkan dengan tindakan kuratif. Langkah promotif adalah usaha untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat, sementara langkah preventif bertujuan untuk mencegah timbulnya penyakit. Kedua jenis upaya ini memiliki peranan penting karena dapat mengurangi tingkat kejadian penyakit dan kematian, serta dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan daya saing negara. Membangun fasilitas kesehatan yang memadai menjadi salah satu upaya kunci untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang memadai melibatkan puskesmas, rumah sakit, dan berbagai fasilitas kesehatan lainnya.

Pada pasal 38 Undang-Undang Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 diatur mengenai pendanaan kesehatan yang berasal dari tiga sumber, yaitu pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Dana kesehatan yang berasal dari pemerintah dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam pelayanan kesehatan, sementara pendanaan kesehatan yang bersumber dari masyarakat dan sektor swasta digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi.

Pasien reguler merujuk pada individu yang tidak menggunakan layanan dari BPJS Kesehatan sebagai bentuk program asuransi kesehatan. Dengan kata lain, pasien reguler adalah mereka yang tidak terdaftar atau tidak memanfaatkan fasilitas kesehatan melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pelayanan kesehatan bagi pasien reguler dapat melibatkan pembayaran langsung oleh pasien atau melalui skema asuransi kesehatan lain di luar sistem BPJS Kesehatan.

Rumah Sakit Krakatau Medika yang terletak di Cilegon, merupakan rumah sakit tipe B yang termasuk dalam Indonesia Healthcare Corporation. Sebuah jaringan pengelolaan Rumah Sakit terbesar di Indonesia karena mengelola 76 Rumah Sakit (RS) BUMN. Memiliki berbagai layanan medis termasuk rawat inap sebanyak 230 tempat tidur, rawat jalan, medical check-up, dan gawat darurat. Fasilitas di RS Krakatau Medika mencakup ruang operasi, cathlab, hiperbarik, unit perawatan intensif (ICU), laboratorium, radiologi, dan apotek.

Rumah Sakit Krakatau Medika menyediakan layanan bagi pasien dengan berbagai jenis penjaminan. Sejak tahun 2015, Rumah Sakit Krakatau Medika telah menambahkan pelayanan untuk pasien yang memiliki BPJS Kesehatan. Jumlah pasien dengan penjaminan BPJS Kesehatan terus meningkat dibandingkan dengan pasien yang memiliki penjaminan selain BPJS Kesehatan. Sesuai dengan ketentuan

dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit, penerapan kelas rawat inap standar akan dilaksanakan secara bertahap mulai 1 Januari 2023 hingga Juli 2025. Dalam sistem ini, tarif dan fasilitas rawat inap akan bersifat seragam untuk semua pasien. Sebelumnya, tarif dan fasilitas rawat inap bervariasi tergantung pada kelas rawat inap di berbagai rumah sakit. Misalnya, kelas 3 dengan ruangan berkapasitas 4-6 orang, kelas 2 untuk 3-5 orang, dan kelas 1 untuk 1-2 orang. Namun, dengan adopsi kelas rawat inap standar, fasilitas rawat inap akan seragam untuk semua pasien, tanpa memandang tipe rumah sakit. Kelas standar ini mencakup 6 tempat tidur untuk pasien yang menggunakan PBI JKN dan 4 tempat tidur untuk pasien non PBI JKN. Situasi ini dapat berdampak pada kinerja operasional rumah sakit, khususnya rumah sakit swasta, yang sepenuhnya bergantung pada pendapatan dari operasional rumah sakit.

#### Bed Occupancy Ratio RS Krakatau Medika

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
2021	43,6%	43,7%	39,1%	40,0%	36,3%	50,6%	53,2%	43,2%	45,1%	49,1%	56,6%	66,3%
2022	65,9%	54,2%	57,0%	54,7%	61,4%	70,8%	70,1%	71,6%	74,1%	68,9%	67,9%	64,6%
2023	60%	67%	73,5%	60,9%	71,7%	67,2%	74,1%	76,9%	73,3%	74,1%	74,0%	69,7%

Tabel 1. Sumber: RS Krakatau Medika

Ditengah perkembangan pesat di sektor layanan kesehatan, rumah sakit memiliki tantangan unik untuk mempertahankan dan memenangkan loyalitas pasien. Loyalitas pelanggan di rumah sakit, atau dalam hal ini yang lebih tepat disebut sebagai pasien, memiliki dampak besar pada kinerja jangka panjang dan reputasi rumah sakit. Dalam konteks ini, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien menjadi semakin penting untuk dipahami dan dianalisis. Diantara faktor-

faktor ini, tiga elemen yang menonjol adalah nilai pelanggan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, nilai pelanggan tidak hanya terbatas pada dimensi finansial, tetapi juga mencakup elemen-elemen non-finansial seperti kenyamanan, ketersediaan, dan pengalaman pelayanan secara menyeluruh. Rumah sakit yang mampu memberikan nilai tambah bagi pasien mereka cenderung memiliki keunggulan dalam membangun hubungan jangka panjang dan loyalitas. Namun, bagaimana nilai ini diukur dan bagaimana hal itu berdampak pada loyalitas pasien perlu dijelaskan lebih lanjut.

Kualitas pelayanan di rumah sakit memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepercayaan yang dimiliki pasien terhadap perawatan yang mereka terima. Pelayanan yang efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan individu memiliki peran besar dalam membentuk persepsi pasien terkait profesionalisme dan integritas rumah sakit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi elemen kunci yang mempengaruhi apakah pasien akan tetap setia dan memberikan rekomendasi terhadap rumah sakit kepada orang lain.

Tingkat kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana harapan pasien terpenuhi selama kunjungan mereka ke rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung memilih kembali ke rumah sakit yang sama jika menghadapi situasi medis di masa depan. Selain itu, mereka memiliki potensi untuk memberikan rekomendasi positif tentang rumah sakit kepada teman, keluarga, dan rekan kerja. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan tingkat loyalitas.

Dengan merinci pemahaman terhadap nilai pelanggan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, kita dapat mengenali cara ketiga elemen

ini saling berhubungan dan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan di rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian yang menyelidiki aspek-aspek ini dapat memberikan perspektif yang berharga untuk pengambilan keputusan dan merancang strategi yang berorientasi pada mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan di lingkungan rumah sakit umum.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran awal yang telah dijelaskan, perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

Bagaimana nilai pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan sejauh mana kepuasan pelanggan menjadi faktor mediasi dalam hubungan antara nilai pelanggan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan?

Dengan penjelasan variabel sebagai berikut:

1. Apakah nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan?
5. Apakah kepuasan pelanggan mampu memoderasi pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

Menilai sejauh mana nilai yang dirasakan oleh pelanggan dalam suatu produk atau layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

2. Mengidentifikasi dampak Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Mengukur pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh RS Krakatau Medika terhadap kepuasan pelanggan, baik dari aspek teknis maupun aspek pelayanan.

3. Meneliti Hubungan antara Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan

Menyelidiki bagaimana nilai pelanggan dapat terkait dengan kualitas layanan, dan sejauh mana keduanya saling mendukung atau mempengaruhi satu sama lain.

4. Menguji Kepuasan Pelanggan sebagai Faktor Mediasi

Menilai peran kepuasan pelanggan sebagai faktor mediasi dalam hubungan antara nilai pelanggan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan, dengan memeriksa sejauh mana kepuasan pelanggan memediasi efek antara variabel independen dan variabel dependen.

5. Mengukur Tingkat Loyalitas Pelanggan

Menilai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan, baik dalam bentuk retensi, rekomendasi, atau pembelian berulang.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat menyusun strategi rekomendasi yang dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan, berdasarkan temuan hasil penelitian. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan nilai pelanggan, kualitas layanan, serta kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat mengangkat tingkat loyalitas pelanggan.

#### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di RS Krakatau Medika, sebagai RS swasta tipe B yang terletak di Kota Cilegon, Banten. Dimana untuk memenuhi biaya operasionalnya bersumber dari layanan terhadap pasien yang pada saat ini dengan persentase pasien penjaminan BPJS Kesehatan di RS Krakatau Medika sebesar hampir 80%. Sehingga dengan tingginya persentase pasien BPJS tersebut tentunya sangat mempengaruhi kondisi keuangan Rumah Sakit.

Pengumpulan data akan melibatkan pasien di RS Krakatau Medika baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap dengan penjaminan non BPJS Kesehatan. Adapun pengumpulan data tidak dilakukan di IGD dikarenakan:

1. Prioritas keamanan dan keselamatan pasien.
2. Waktu yang terbatas.
3. Kepentingan privasi pasien.
4. Keterbatasan sumber daya.

Periode pengumpulan data dilakukan selama 3 bulan sejak November 2023 sampai Januari 2024 dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara survei online dimana kuesioner disebarakan melalui platform daring, dan responden

diminta untuk mengisi formulir secara elektronik. Metode ini efisien dan dapat mencakup populasi yang lebih luas.

Variabel yang akan dipertimbangkan dalam penelitian ini meliputi Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan, sebagai variabel independen sedangkan kepuasan pelanggan menjadi faktor mediasi dalam hubungan antara nilai pelanggan, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.

Dalam mencari pemahaman tentang hubungan antara nilai pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, sebuah landasan yang kokoh diperlukan melalui operasionalisasi variabel. Dengan mengubah konsep-konsep ini menjadi bentuk yang dapat diukur, sehingga dapat merinci dan menganalisis pengaruhnya dengan lebih mendalam.

Berikut adalah operasionalisasi variabel untuk setiap pertanyaan kuesioner yang akan diajukan:

1. Variabel: Nilai Pelanggan

- a. Pelanggan merasa senang menggunakan jasa kesehatan di Rumah Sakit Krakatau Medika.
- b. Pelanggan merasa Dokter di Rumah Sakit Krakatau Medika dapat mendiagnosa penyakit dengan tepat dan memberikan resep obat yang sesuai.
- c. Produk yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika memiliki standar kualitas yang dapat diterima pasien.
- d. Produk yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika bermanfaat bagi kesembuhan pasien.
- e. Produk yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika tidak memiliki efek samping yang dapat membahayakan pasien.

- f. Rumah Sakit Krakatau Medika menyediakan berbagai produk obat yang sesuai dengan kebutuhan pasien.
- g. Harga obat yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika variatif berdasarkan volume, kualitas, maupun jenisnya sehingga dapat dijangkau semua kalangan.

2. Variabel: Kualitas Layanan

- a. Rumah Sakit Krakatau Medika menyediakan jasa kesehatan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Rumah Sakit Krakatau Medika dapat diandalkan dalam menangani masalah pasien.
- c. Rumah Sakit Krakatau Medika menyediakan layanan yang cepat bagi pasien.
- d. Rumah Sakit Krakatau Medika selalu siap untuk merespon setiap kebutuhan pasien.
- e. Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien.
- f. Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika membuat pasien merasa aman sewaktu berobat.
- g. Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika memperlakukan pasien dengan penuh perhatian.
- h. Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika memahami kebutuhan pasien.
- i. Rumah Sakit Krakatau Medika menggunakan peralatan yang modern dan terkini.

- j. Karyawan dan tenaga medis Rumah Sakit Krakatau Medika berpenampilan rapi dan profesional.

3. Variabel: Kepuasan Pelanggan

- a. Pelanggan puas dengan alternatif pilihan dan kelengkapan obat yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika.
- b. Pelanggan puas dengan kualitas obat yang disediakan Rumah Sakit Krakatau Medika.
- c. Pelanggan puas dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan Rumah Sakit Krakatau Medika.
- d. Pelanggan puas dengan proses penyelesaian masalah jika terjadi kesalahan dalam proses layanan di Rumah Sakit Krakatau Medika.
- e. Pelanggan puas dengan jasa kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Krakatau Medika secara keseluruhan.
- f. Pelanggan puas dengan harga kesehatan yang ditetapkan Rumah Sakit Krakatau Medika secara keseluruhan.

4. Variabel: Loyalitas Pelanggan

- a. Rumah Sakit Krakatau Medika menjadi pilihan utama jika pasien membutuhkan jasa kesehatan.
- b. Pasien selalu setia berlangganan di Rumah Sakit Krakatau Medika.
- c. Bila ada kekurangan, pasien tidak langsung beralih ke Rumah Sakit lain.
- d. Pasien menghubungi Rumah Sakit Krakatau Medika untuk berkonsultasi mengenai kesehatan.
- e. Pasien menceritakan hal-hal positif tentang Rumah Sakit Krakatau Medika kepada orang lain.

- f. Pasien mereferensikan Rumah Sakit Krakatau Medika kepada orang lain.
- g. Pasien tidak berniat untuk berpindah ke Rumah Sakit lain.
- h. Pasien tidak terpengaruh dengan bujukan (promosi/iklan) yang dilakukan oleh Rumah Sakit lain.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Struktur penyusunan tesis ini terdiri dari lima bab. Pada Bab 1, yang disebut sebagai Pendahuluan, akan membahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan. Bab 2 akan mengulas tinjauan pustaka terkait dengan Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan. Bab 3 akan memberikan penjelasan mengenai metodologi penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini. Pada Bab 4, akan dipaparkan analisis dan hasil penelitian. Terakhir, Bab 5 berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.