

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING  
YOGYAKARTA**

**TESIS**



**ANGGITA PRIMASSARI  
20141030044**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING  
YOGYAKARTA**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2



**ANGGITA PRIMASSARI  
20141030044**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI  
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING  
YOGYAKARTA**

**TESIS**

**ANGGITA PRIMASSARI  
20141030044**

Telah Disetujui Oleh:

**Pembimbing**

**Dr. Susanto, M.S.**

**Tanggal.....**

## TESIS

# **PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh  
**Anggita Primassari**  
**20141030044**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
tanggal Agustus 2018

Yang terdiri dari

Dr. Susanto, M.S.  
Ketua Tim Penguji

Dr. dr. Nur Hidayah, M.M.  
Anggota Tim Penguji

Dr. Firman Pribadi, M.Sc.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit  
Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dari orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Agustus 2018  
Yang Membuat Pernyataan,

Anggita Primassari  
20141030044

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan diri kita dan keburukan amal kita. Barang siapa mendapat petunjuk dari Allah maka tidak ada yang menyesatkannya dan barang siapa yang sesat maka tidak ada petunjuk baginya. Aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan Nabi Muhammad adalah utusan Allah. Semoga doa dan shalawat tercurah pada jujumjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad Shalallahu ‘Alaihi Wasalam, keluarganya dan sahabat serta pengikutnya hingga akhir jaman. Aamiin.

Persembahan tesis ini dan rasa terimakasih saya ucapkan untuk:

1. Keluargaku tercinta, papa, mama, ibu, bapak, suami, anak, kakak, adik, ponakan yang telah memberikan kasih sayang, do’a, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materiil untuk selalu terikat dengan hokum syara’ dan menjadi orang yang bahagia di dunia maupun akhirat.
2. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dorongannya sehingga saya bias menyelesaikan tesis ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, kesehatan, dan karunia-Nya sehingga hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta” ini dapat terselesaikan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku rector Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., MSc.Eng., Ph.D., PE selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK selaku Ketua Program Pendidikan Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Susanto, M.S., selaku pembimbing tesis.
5. Seluruh dosen Prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang dicurahkan kepada kami.
6. Direktur dan segenap karyawan RS PKU Muhammadiyah Gamping yang telah memberikan dukungan kesempatan yang sangat luas dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MMR atas semangat dan kebersamaanya.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini

Dalam pengerjaan tesis ini mungkin terdapat beberapa kesalahan baik penulisan maupun pemahaman yang penulis tidak sengaja. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Telaah Pustaka.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Landasan Teori.....	23
D. Kerangka Konsep.....	25
E. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	27
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
C. Populasi, Sampel dan Sampling.....	28
D. Variabel Penelitian.....	29
E. Definisi Operasional.....	30
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Uji Validitas dan Reabilitas.....	33
H. Analisis Data.....	35
I. Etika Penelitian.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan.....	63

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Landasan Teori .....	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....	25
Gambar 4. 1 Model Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	49
Gambar 4. 2 Model Analisis Faktor Konfirmatori .....	52
Gambar 4. 3 Full Model Structural Equation Model (SEM).....	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	Kriteria Evaluasi SEM pada Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	39
Tabel 4. 1	Deskripsi Profil Responden.....	44
Tabel 4. 2	Deskripsi Variabel Citra Rumah Sakit.....	46
Tabel 4. 3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4. 4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien.....	48
Tabel 4. 5	Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Faktor Eksogen.....	50
Tabel 4. 6	Validitas Konstruk Eksogen.....	51
Tabel 4. 7	Hasil Uji Model Faktor Konfirmatori Faktor Endogen.....	52
Tabel 4. 8	Validitas Konstruk Endogen.....	53
Tabel 4. 9	Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> .....	55
Tabel 4. 10	Uji Outliers Univariate.....	57
Tabel 4. 11	Hasil Pengujian Outliers Multivariate.....	58
Tabel 4. 12	Hasil Pengujian Normalitas Data.....	59
Tabel 4. 13	Hasil Uji Kelayakan ( <i>Goodness of Fit</i> ) Full Model SEM.....	61
Tabel 4. 14	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuisioner Penelitian.....	76
Lampiran 2.	Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> .....	79
Lampiran 3.	Tabulasi Data Profil Responden .....	80
Lampiran 4.	Tabulasi Data Penelitian Citra Rumah Sakit .....	83
Lampiran 5.	Tabulasi Data Penelitian Kepuasan Pasien .....	86
Lampiran 6.	Tabulasi Data Penelitian Loyalitas Pasien.....	89
Lampiran 7.	Hasil Output Amos .....	92