

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan
Kepuasan sebagai Mediasi: Studi terhadap Pengguna BPJS
Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit
Universitas Andalas**

TESIS



**Disusun Oleh :
NURDHALISA O.S
1620522016**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan
Kepuasan sebagai Mediasi: Studi terhadap Pengguna BPJS
Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit
Universitas Andalas**

TESIS

**Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Strata-2 Program Studi Magister Manajemen**

Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Disusun Oleh :

NURDHALISA O.S

1620522016

Pembimbing

Dr. Ma`ruf, SE, M.Bus

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI: STUDI TERHADAP
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS
UNAND**

Nurdhalisa Oktaria Syur'an
Universitas Andalas

nurdhalisa@gmail.com

Ma'ruf²

maruf@eb.unand.ac.id

Universitas Andalas

ABSTRAK

Fenomena adanya keluhan masyarakat pengguna asuransi kesehatan BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, yang akan mempengaruhi kepuasan dan bahkan loyalitas dari pasien menjadi perhatian dalam penelitian ini. Penelitian ini menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan yang terdiri dari lima indikator (tangible, empathy, reliability, responsive dan assurance) mempengaruhi loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan pada Rumah Sakit Universitas Andalas melalui kepuasan sebagai mediasi. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian model yang menjelaskan hubungan antar variabel. Untuk mengukur semua konstruk dan indikator dalam penelitian ini, maka penulis mendistribusikan kuesioner kepada 120 responden yang melakukan rawat jalan pada poliklinik Rumah Sakit Universitas Andalas yang berada di Kota Padang, Sumatera Barat. Jumlah responden ini diambil berdasarkan konsep yang dikemukakan Hair (2010), dimana rumus yang digunakan yaitu lima atau sepuluh kali variabel. Metode analisis data dari penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan Smart PLS 3.0. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien pengguna jasa pelayanan pada poliklinik yang ada di Rumah Sakit Universitas Andalas. Selain itu penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan menjadikan kepuasan sebagai mediasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (bukti fisik, kepedulian, kehandalan, daya tanggap, jaminan), Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien,

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO PATIENT LOYALTY WITH
SATISFACTION AS MEDIATION: STUDY OF HEALTH BPJS USERS IN
INSTALLATION OF
UNAND HOSPITAL***

Nurdhalisa Oktaria Syur'an
Universitas Andalas

nurdhalisa@gmail.com

Ma'ruf²

maruf@eb.unand.ac.id

Universitas Andalas

ABSTRACT

The phenomenon of public complaints from BPJS Health insurance users on the quality of services provided by the hospital, which will affect the satisfaction and even loyalty of patients is a concern in this study. This study explains how the quality of service consisting of five indicators (tangible, empathetic, reliability, responsive and assurance) affect the loyalty of patients using services at Andalas University Hospital through satisfaction as mediation. This research is a quantitative study in which this study aims to conduct a model testing that explains the relationship between variables. To measure all constructs and indicators in this study, the authors distributed questionnaires to 120 respondents who did outpatient care at the clinic at Andalas University Hospital located in the city of Padang, West Sumatra. The number of respondents was taken based on the concept put forward by Hair (2010), where the formula used is five or ten times the variable. The data analysis method of this research is Structural Equation Modeling (SEM) using Smart PLS 3.0. The results of the study prove that the quality of service has a positive and significant effect on patient satisfaction. Patient satisfaction has a positive effect on the loyalty of patients using service in the clinic at Andalas University Hospital

Keywords: ServiceQuality (tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance), Patient Satisfaction, PatientLoyalty