

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RS SENTRA MEDIKA CIBINONG JAWA BARAT**

TUGAS AKHIR

ELIZABETH TIO LORENCE MARBUN

203402446097



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RS SENTRA MEDIKA CIBINONG JAWA BARAT**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

ELIZABETH TIO LORENCE MARBUN

203402446097



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

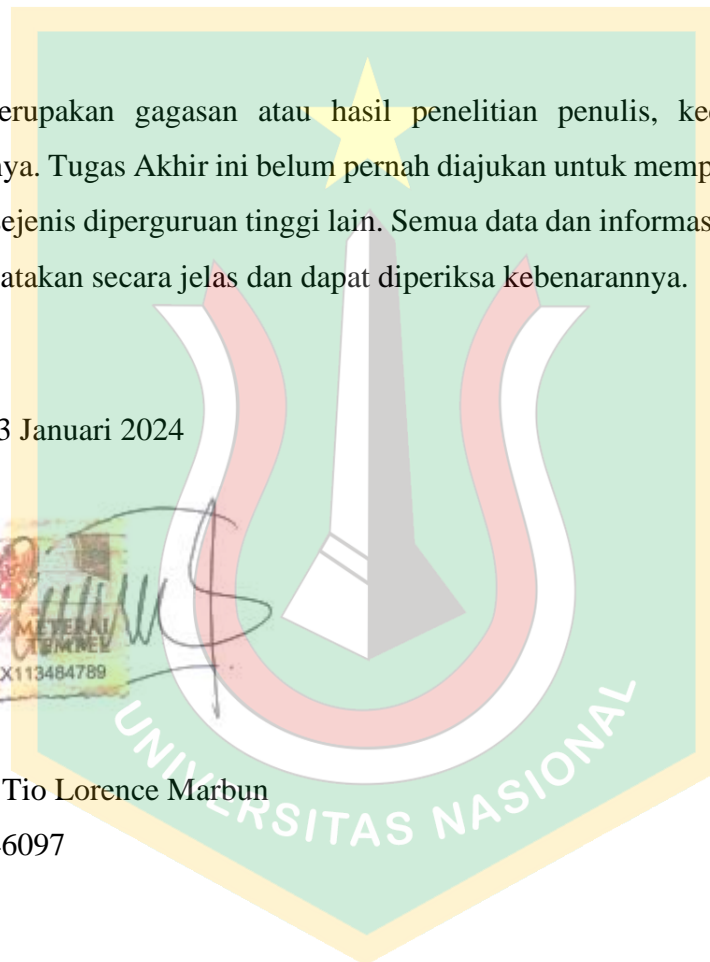
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RS SENTRA MEDIKA CIBINONG JAWA BARAT**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 23 Januari 2024



Elizabeth Tio Lorence Marbun
203402446097



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan
Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien RS
Sentra Medika Cibinong Jawa Barat

Nama Mahasiswa : Elizabeth Tio Lorence Marbun

NPM : 203402446097

Program Studi : Manajemen



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan
Kepuasaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien RS
Sentra Medika Cibinong Jawa Barat

Nama Mahasiswa : Elizabeth Tio Lorence Marbun

NPM : 203402446097

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,



Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si

Ketua Penguji

Anggota / Penguji



Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.



Dr. Sugito Efendi, S.E., M.Si.



Prof. Kumbay Dindoywiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
RS SENTRA MEDIKA CIBINONG JAWA BARAT**

Elizabeth Tio Lorence Marbun

203402446097

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat. Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *Probability Sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan analisis inferensial dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner tertutup kepada 100 responden dan data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji kelayakan model maka diperoleh persamaan regresi. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, yang diperlihatkan pada tabel coefficient dalam model persamaan regresi. Hasil uji kelayakan model yang diperlihatkan dengan nilai signifikan yang diperlihatkan pada tabel kelayakan model yang mengartikan model pada penelitian ini layak digunakan berdasarkan nilai signifikan yang diperoleh. Hasil kesimpulan hipotesis dengan uji t diperoleh nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan, variabel kepercayaan pasien dan variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien pada RS sentra medika Cibinong jawa barat perlu memperhatikan dan mengetahui apa yang menjadi permasalahan karena dapat digunakan sebagai dasar untuk mengkoreksi kelemahan dan mempertahankan efektivitas melalui kualitas pelayanan, kepercayaan pasien dan kepuasan pasien dengan baik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, kepuasan pasien dan loyalitas pasien

ABSTRACT**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND PATIENT
SATISFACTION ON PATIENT LOYALTY
RS CENTER MEDIKA CIBINONG WEST JAVA**

Elizabeth Tio Lorence Marbun

203402446097

Final project under the guidance of Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si

This study aims to determine the effect of service quality, trust and patient satisfaction on patient loyalty at Sentra Medika Cibinong Hospital, West Java. The sampling method used is Probability Sampling with Purposive sampling technique. This type of research uses quantitative descriptive methods and inferential analysis using primary data in the form of a closed questionnaire to 100 respondents and the data is analyzed using multiple linear regression analysis. From the data that has met the validity test, reliability test, classical assumption test and model feasibility test, a regression equation is obtained. The results of regression analysis in this study indicate a positive and significant effect on patient loyalty, which is shown in the coefficient table in the regression equation model. The results of the model feasibility test shown with the significant value shown in the model feasibility table which means that the model in this study is feasible to use based on the significant value obtained. The results of the hypothesis conclusion with the t test obtained a significant value on the service quality variable, the patient trust variable and the patient satisfaction variable on patient loyalty. In an effort to increase patient loyalty at Centra Medika Cibinong Hospital, West Java, it is necessary to pay attention and know what the problem is because it can be used as a basis for correcting weaknesses and maintaining effectiveness through service quality, patient trust and patient satisfaction properly.

Keywords: service quality, patient trust, patient satisfaction and patient loyalty

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. BIODATA DIRI**

Nama : Elizabeth Tio Lorence Marbun
NPM : 203402446097
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 19-11-1989
Agama : Kristen
Kewarganegaraan : Indonesia

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 1994 – 1996 : TK Kartika
Tahun 1997– 2002 : SD Negeri 3 Cibinong
Tahun 2002- 2005 : SMP Negeri 2 Cibinong
Tahun 2005 - 2008 : SMA Negeri 7 Bogor
Tahun 2008-2011 : Akademi Kebidanan YPDR Jakarta Selatan

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberi arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bias tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Diri saya sendiri yang mampu kuat sampai titik ini ,mampu berjuang di tiap keadaan, mau bangkit di setiap kegagalan,mampu bertahan menjalankan suka dan dukanya kehidupan ini.
8. Orang Tua saya yang sudah membesarkan penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluh kesah penulis dan doa untuk penulis. Terima kasih atas segala dukungan yang sudah berikan baik hal material maupun non material dan terima kasih untuk adik penulis yang sudah memberi dukungan, doa, dan lain sebagainya
9. Suami saya yang selalu kasih support saya secara mental dan finansial sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu
10. Terima kasih kepada pihak-pihak lain yang telah memberikan semangat, ide dan referensi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2020 serta fakultas lainnya atas pengalaman hidup yang berpersepsi harga.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi amanah dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulisan sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7
2. Manajemen Pemasaran Jasa.....	10
B. Teori Terkait Variabel Penelitian.....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Kepercayaan.....	13
3. Kepuasan Pelanggan.....	14
4. Loyalitas Pasien.....	16

C. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	19
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien	19
2. Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien	19
3. Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	20
D. Penelitian Terdahulu.....	21
E. Kerangka Analisis.....	23
F. Hipotesis	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
A. Objek Penelitian	26
B. Data Penelitian.....	26
1. Sumber Data dan Jenis Data	26
2. Populasi dan sampel.....	27
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data	28
C. Definisi Operasional Variabel	29
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	31
1. Metode Analisis	31
2. Uji Instrumen Penelitian.....	31
3. Uji Asumsi Klasik.....	32
4. Uji Analisis Regresi Berganda	33
5. Uji Kelayakan Model.....	33



BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Deskripsi Objek Penelitian	35
2. Karakteristik Responden	36
5. Analisis Deskriptif Penelitian Jawaban Responden	40
6. Hasil Uji Instrumen Data	45
7. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
8. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	50
9. Hasil Pengujian Hipotesis	51
B. Pembahasan	54
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	54
2. Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	55
3. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	56
BAB V	58
KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien Non-BPJS Di RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Pengukuran Skor Skala Interval.....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Tabel Interval Tanggapan Responden.....	41
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	42
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	43
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Analisis.....	24
Gambar 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3 Karakteristik berdasarkan Pendapatan.....	39

