



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA RSU ALLAM MEDICA BUMIAYU)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Universitas Peradaban**

Disusun Oleh:

KUN ZAHIDAN MU' AFA

(41221130)

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA RSU ALLAM MEDICA BUMIAYU)**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Universitas Peradaban**

Disusun Oleh:

KUN ZAHIDAN MU'AFA

(41221130)

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada RSUD Allam Medica Bumiayu)"

Oleh

Nama : KUN ZAHIDAN MU' AFA
NIM : 41221130
Program Studi : SI Manajemen
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

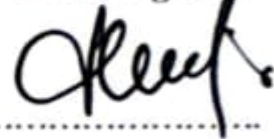
Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada hari Selasa tanggal 19 bulan Agustus Tahun 2025

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji
Ketuan Tim Penguji/Pembimbing

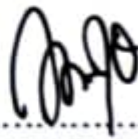
Sarah Dien Hawa, S.E., M. Si
NIDN.0622059001

Tanda Tangan



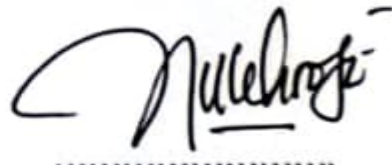
Dosen Penelaah/Penguji I

Dr. Qori Al Banin, SE., M.Si
NIDN. 0607098601



Dosen Penelaah/Penguji II

Mukhroji S.E., M.M
NIDN. 0621058902



Diterima dan disahkan
Pada Tanggal 8 September 2025

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Mukhroji S.E., M.M
NIPY. 16.02.120

Ketua
Program Studi Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M. Si
NIPY. 16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kun Zahidan Mu'afa

NIM : 41221130

Jurusan : Manajemen

Memaparkan dengan jujur keaslian skripsi ini merupakan karya saya sepenuhnya, dan tidak ada bagian dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, kecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan tercantum dalam daftar pustaka.

Jika di kemudian hari nanti terungkap atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat, saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berdasarkan skripsi ini.

Paguyangan, 8 September 2025

Yang Membuat Pernyataan



Kun Zahidan Mu'afa

NIM. 41221130

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi pada RSUD Allam Medica Bumiayu)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak assoc. Prof. Dr. Moh. Kadarisman, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban sekaligus dosen penguji kedua dan dosen pembimbing akademik (PA) selama masa perkuliahan di Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus dosen pembimbing yang telah dengan penuh dedikasi menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Qori Al Banin, SE., M.Si selaku dosen penguji pertama yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Bapak dr. Setya Atsil Allam selaku direktur RSUD Allam Medica Bumiayu yang telah memberikan izin penelitian di RSUD Allam Medica Bumiayu
7. Pihak Manajemen RSUD Allam Medica Bumiayu, yang telah memberikan bantuan dalam pengumpulan data.
8. Kedua orang tua tercinta (Bapak Faisol Zawawi & Ibu Efi Trusila Astuti, Amd.Keb.) yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat dalam setiap langkah untuk mendapatkan gelar sarjana.
9. Kafi Zainil Munib selaku adik tercinta telah memberikan dukungan dan doa
10. Adinda Salsa Bella, Amd. Kep tersayang selaku calon mempelai wanita yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, waktu, dan pendamping setia dengan tulus untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi. Terima kasih banyak.
11. Rekan-rekan kerja IRM yang telah mendukung dan membantu disela-sela kesibukan penulis sebagai karyawan sekaligus mahasiswa.
12. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen angkatan 2021/2022 dan semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Terakhir, untuk diriku sendiri Kun Zahidan Mu'afa terima kasih telah berjuang menjadi lebih baik disetiap harinya, walaupun terkadang banyak masalah yang harus dilalui. Terimakasih sudah berusaha menjadi pribadi yang lebih baik

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, pihak akademisi, dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa kesehatan.

Paguyangan, 8 September 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized capital 'K' followed by a series of loops and a horizontal stroke at the end.

Kun Zahidan Mu'afa

NIM. 41221130

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan citra rumah sakit yang positif merupakan faktor penting dalam membangun kepuasan serta loyalitas pasien. Namun, sebagian pasien merasa puas terhadap layanan tetapi belum sepenuhnya loyal dalam memilih kembali rumah sakit yang sama. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada RSUD Allam Medica Bumiayu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 200 responden pasien rawat jalan dan rawat inap yang telah mendapatkan pelayanan minimal dua kali, melalui teknik *non-probability* dengan pendekatan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan citra rumah sakit guna membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

ABSTRACT

High-quality healthcare services and a positive hospital image are crucial factors in building patient satisfaction and loyalty. However, some patients may feel satisfied with the services but are not fully loyal in returning to the same hospital. This study aims to analyze the effect of service quality and hospital image on patient loyalty with satisfaction as an intervening variable at RSU Allam Medica Bumiayu. The research employed a quantitative approach with a sample of 200 respondents, consisting of outpatients and inpatients who had received services at least twice, selected through a non-probability purposive sampling technique. Data were analyzed using the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software. The results show that service quality and hospital image positively influence patient satisfaction and loyalty, both directly and through satisfaction as a mediating variable. These findings highlight the importance of improving service quality and strengthening hospital image to build sustainable patient loyalty.

Keywords: Service Quality, Hospital Image, Patient Satisfaction, Patient Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	13
A. Telaah pustaka	13
1. Loyalitas pasien	13
2. Kepuasan pasien	16
3. Kualitas pelayanan.....	24
4. Citra rumah sakit	31
B. Perumusan Model Penelitian.....	34
1. Penelitian Terdahulu	34
2. Perumusan Hipotesis	37

3. Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALIS DATA	47
A. Model Penelitian	47
1. Penelitian Jenis Penelitian	47
2. Lokasi Penelitian	47
3. Waktu Penelitian.....	47
4. Populasi dan Sampel	48
5. Sumber data	49
6. Teknik Pengumpulan data	50
7. Definisi Konsep dan Variabel Operasional.....	51
B. Teknik Analisis Data	55
1. Analisis Deskriptif.....	55
2. Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	57
3. Evaluasi PLS	58
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
5. Evaluasi Model Structural (<i>Inner Model</i>)	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	71
1. Sejarah Singkat RSUD Allam Medica Bumiayu.....	71
2. Visi Misi	72
3. Logo dan Budaya Medica.....	73
4. Ruang Lingkup Kegiatan Pelayanan	74
5. Struktur Organisasi	75
B. Gambaran Umum Responden	76
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77

2.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	77
3.	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
C.	Analisis Data	79
1.	Analisis Deskriptif.....	79
D.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	85
1.	<i>Corvergent Validity</i>	85
2.	<i>Construct Reliability dan Validity</i>	88
3.	<i>Discriminant Validity</i>	90
4.	<i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i>	92
5.	Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weight</i>	93
E.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	95
1.	<i>Colinearity Statistics (Inner VIF)</i>	95
2.	R^2	96
3.	F^2	97
4.	Q^2	99
5.	<i>PLS-Predict</i>	100
6.	Signifikansi dan Relevansi Koefisien Jalur (<i>Path Koefisien</i>)	102
7.	<i>Confidence Interval 97,5%</i> dari Koefisien Jalur	104
8.	Pengujian Hipotesis	105
9.	Pengujian Mediasi (<i>Indirect Effect</i>).....	110
10.	<i>Model Fit (SRMR)</i>	111
F.	Pembahasan.....	114
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien	114
2.	Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien	115
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	116

4. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien	116
5. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.....	117
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	118
7. Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien.....	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
A. KESIMPULAN.....	120
B. SARAN	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Rumah Sakit yang ada di Kecamatan Bumiayu	2
Tabel 2 Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap	3
Tabel 3 Kesenjangan Penelitian Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	5
Tabel 4 Kesenjangan Penelitian Citra terhadap Loyalitas.....	7
Tabel 5 Variabel Operasional	52
Tabel 6 Ringkasan Evaluasi Model PLS	70
Tabel 7 Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	76
Tabel 8 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 9 Responden Berdasarkan Umur	77
Tabel 10 Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 11 Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pasien (Y)	80
Tabel 12 Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pasien (M).....	81
Tabel 13 Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	82
Tabel 14 Jawaban Responden Untuk Variabel Citra Rumah Sakit (X2).....	84
Tabel 15 Nilai Loading Faktor Konstruk Variabel Loyalitas Pasien.....	87
Tabel 16 Nilai Loading Faktor Konstruk Variabel Kepuasan Pasien.....	87
Tabel 17 Nilai Loading Faktor Konstruk Variabel Kualitas Pelayanan	87
Tabel 18 Nilai Loading Faktor Konstruk Variabel Citra Rumah Sakit	88
Tabel 19 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	89
Tabel 20 Nilai <i>Cross Loading</i>	90
Tabel 21 Nilai Fornell-Lacker	91
Tabel 22 <i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i>	92
Tabel 23 Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weight</i>	93
Tabel 24 <i>Colinearity Statistics (Inner VIF)</i>	95
Tabel 25 <i>R Square</i>	96
Tabel 26 <i>F Square</i>	97
Tabel 27 <i>Q Square</i>	99
Tabel 28 Hasil Perhitungan PLS <i>Predict</i>	101
Tabel 29 Hasil t statistik	103

Tabel 30 <i>Confidence Interval</i> 97,5% dari Koefisien Jalur	104
Tabel 31 Total <i>Direct Effect</i>	106
Tabel 32 Hasil Hipotesis	110
Tabel 33 Total <i>Indirect Effect</i>	110
Tabel 34 Model SRMR	112
Tabel 35 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 2 Logo RSUD Allam Medica Bumiayu	73
Gambar 3 Emblem Budaya MEDICA	73
Gambar 4 Struktur Organisasi RSUD Allam Medica 2024-2025	75
Gambar 5 Hasil uji <i>Outer Model</i>	86
Gambar 6 Hasil Pengujian Hipotesis	105
Gambar 7 Penyebaran Kuisioner Pada Pasien Rawat Inap	177
Gambar 8 Penyebaran Kuisioner pada Ibu Hamil pasien poliklinik.....	177

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 2 Data Tabulasi Loyalitas Pasien (Y)	136
Lampiran 3 Data Tabulasi Kepuasan Pasien (M).....	141
Lampiran 4 Data Tabulasi Kualitas Pelayanan (X1).....	146
Lampiran 5 Data Tabulasi Citra Rumah Sakit (X2).....	151
Lampiran 6 Data kunjungan pasien sebelum diolah oleh peneliti dari SimrsKhanza RSU Allam Medica 2022-2024.....	156
Lampiran 7 Permenkes RI Nomor 340 Tahun 2010	157
Lampiran 8 Output Nilai <i>Loading Factor</i>	160
Lampiran 9 Output Nilai <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	161
Lampiran 10 Output Nilai <i>Cross Loading</i>	162
Lampiran 11 Output Nilai Fornell-Lacker	163
Lampiran 12 Output Nilai <i>Colinearity Statistics (Outer VIF)</i>	164
Lampiran 13 Output Nilai Signifikansi dan Relevansi Outer Weight.....	165
Lampiran 14 Output Nilai <i>Colinearity Statistics (Inner VIF)</i>	166
Lampiran 15 Output Nilai <i>R-Square</i>	167
Lampiran 16 Output Nilai <i>F-Square</i>	168
Lampiran 17 Output Nilai <i>Q-Square</i>	169
Lampiran 18 Output Nilai <i>PLS-Predict</i>	170
Lampiran 19 Output Nilai <i>t statistics</i>	171
Lampiran 20 Output Nilai <i>Cofidence Interval 97,5%</i>	172
Lampiran 21 Output Nilai <i>Direct Effect</i>	173
Lampiran 22 Output Nilai Pengujian Mediasi (<i>Indirect Effect</i>).....	174
Lampiran 23 Output Nilai Model Fit (SRMR)	175
Lampiran 24 Surat Perijinan Penelitian di RSU Allam Medica Bumiayu	176
Lampiran 25 Foto Kegiatan Penyebaran Kuisisioner pada pasien RSU AllamMedica Bumiayu	177
Lampiran 26 Daftar Riwayat Hidup.....	178
Lampiran 27 Hasil cek plagiasi Turnitin.....	179