

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Pasien Laboratorium di Puskesmas
Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)**

SKRIPSI

**MELINA FEBIANA
2112000137**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Pasien Laboratorium di Puskesmas
Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 September 2018



MELINA FEBIANA
NPM 2112000137

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Pasien Laboratorium di Puskesmas
Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Melina Febiana NPM 2112000137 di bawah bimbingan Megayani, SE, MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 1 September 2018

Menyetujui
Pembimbing,



Megayani, SE, MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc


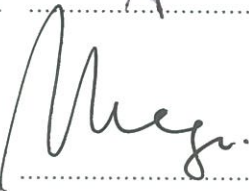


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Pasien Laboratorium di Puskesmas
Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)**

telah diuji dalam sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 12 September 2018 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Megayani, SE, MM
(Pembimbing)
3. ; Farmansjah Maliki, SE, MM
(Anggota Penguji)
4. ; Ir. Dwi Windu S., MS
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Megayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Farmansjah Maliki SE., MM dan Ir. Dwi Windu S., MS selaku Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat dan responden atas kesediaannya telah membantu peneliti sebagai obyek penelitian dan
7. Kedua Orang Tua dan Adik-adik tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin atas nasehatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat peneliti Hartika Azis, Abbas Ryan Prayoga, Fatia Kamilah, Tri Agung Wibowo, Faisal Fahmi, Ayu Listyanisa, Fitri Eka Anggraini, Jul Fajri Hidayat, dan Bagus Kusuma Wardhana yang sudah memberikan banyak masukan kepada penulis dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan curahan hati.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 12 September 2018

MELINA FEBIANA
NPM 2112000137

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MELINA FEBIANA
NPM : 2112000137
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada Pasien Laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)

Peserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 September 2018

Yang menyatakan,

Ttd

MELINA FEBIANA

<p>Melina Febiana NPM 2112000137 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Megayani, SE., MM</p>
<p>FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL <i>INTERVENING</i> (Studi pada Pasien Laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan jasa kesehatan, profesionalisme dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat.</p> <p>Strategi dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi survei dan metode kuantitatif. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Kecamatan Palmerah, populasi sasaran adalah pasien Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat yang melakukan pengecekan laboratorium sebanyak 22.233 pasien selama tiga belas bulan (Januari 2017 – Januari 2018), dimana rata-rata perbulannya pasien yang melakukan pengecekan kurang lebih 1.710 orang selama satu bulan. Sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 orang pasien dengan menggunakan rumus Moe.</p> <p>Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien laboratorium ; terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa kesehatan, profesionalisme dan fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium ; tidak terdapat pengaruh mediasi antara kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium melalui kepuasan pasien laboratorium ; terdapat pengaruh mediasi antara profesionalisme terhadap loyalitas pasien laboratorium melalui kepuasan pasien laboratorium serta terdapat pengaruh mediasi antara fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium melalui kepuasan pasien laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat.</p>	
<p><i>Kata kunci : Kualitas Layanan Jasa Kesehatan, Profesionalisme, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan, Loyalitas Pasien</i></p>	

Melina Febiana NPM 2112000137 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Megayani, SE., MM
FACTORS AFFECTING LOYALTY WITH THE SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES (Study patient Laboratory at Puskesmas Kecamatan Palmerah West Jakarta)	
ABSTRACT <p>This study aims to determine the effect of the quality of health services, professionalism and health facilities on the satisfaction and loyalty of laboratory patients in Puskesmas Kecamatan Palmerah West Jakarta.</p> <p>The strategies and methods used in this study are survey strategies and quantitative methods. The general population in this study were all patients of Palmerah Subdistrict Health Center, the target population were patients of Palmerah Subdistrict Health Center West Jakarta who conducted laboratory checks as many as 22,233 patients for thirteen months (January 2017 - January 2018), where the average monthly patients were less checking more 1,710 people for one month. The sample that will be used is 100 patients using the Moe formula.</p> <p>Based on the results and discussion shows that there is a significant direct influence between the quality of health services, professionalism and health facilities on laboratory patient satisfaction; there is a significant direct influence on the quality of health services, professionalism and health facilities for laboratory patient loyalty; there is no mediating effect between the quality of health services on laboratory patient loyalty through laboratory patient satisfaction; There is a mediating effect between professionalism on laboratory patient loyalty through laboratory patient satisfaction and there is a mediating effect between health facilities on laboratory patient loyalty through laboratory patient satisfaction at the Puskesmas Kecamatan Palmerah West Jakarta</p>	
<p><i>Keywords: Quality of Health Services, Professionalism, Health Facilities, Satisfaction, Patient Loyalty</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	15
2.2.1. Manajemen pemasaran jasa.....	15
2.2.2. Pemasaran	16
2.2.3. Kualitas pelayanan jasa kesehatan	18
2.2.4. Profesionalisme	25
2.2.5. Fasilitas kesehatan.....	28
2.2.6. Kepuasan	31

	Halaman
2.2.7. Loyalitas	38
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	42
2.3.1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien.....	42
2.3.2. Pengaruh langsung profesionalisme terhadap kepuasan pasien.....	42
2.3.3. Pengaruh langsung fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien.....	42
2.3.4. Pengaruh langsung kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas pasien	43
2.3.5. Pengaruh langsung profesionalisme terhadap loyalitas pasien.....	43
2.3.6. Pengaruh langsung fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien.....	44
2.3.7. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien....	44
2.3.8. Pengaruh tidak langsung profesionalisme terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien	45
2.3.9. Pengaruh tidak langsung fasilitas kesehatan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien	45
2.4. Pengembangan Hipotesis	46
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	47
BAB III METODA PENELITIAN	49
3.1. Strategi Penelitian	49
3.2. Populasi dan Sampel	49
3.2.1. Populasi penelitian	49
3.2.2. Sampel penelitian.....	50
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	52
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	58
3.5. Metoda Analisis Data.....	59
3.5.1. Metoda pengolahan data	59
3.5.2. Metoda penyajian data	59
3.5.3. Analisis statistik data.....	60

	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	68
4.2. Deskripsi Responden.....	71
4.3. Deskripsi Data.....	73
4.3.1. Deskripsi variabel kualitas pelayanan jasa kesehatan.....	73
4.3.2. Deskripsi variabel profesionalisme	74
4.3.3. Deskripsi variabel fasilitas kesehatan	76
4.3.4. Deskripsi variabel kepuasan pasien	77
4.3.5. Deskripsi variabel loyalitas pasien.....	78
4.4. Hasil Pengujian Instrumen	79
4.4.1. Uji validitas	79
4.4.2. Uji reliabilitas.....	82
4.5. Analisis Statistik Data	83
4.5.1. Analisis jalur (model sub struktur dan koefisien jalur)...	83
4.5.2. Uji hipotesis	92
4.6. Temuan Hasil Penelitian	101
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 104
5.1. Simpulan	104
5.2. Saran.....	105
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	106
 DAFTAR REFERENSI	 108
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Lima Besar Pemeriksaan Labotarium Puskesmas Kecamatan Palmerah Tahun 2017	4
Tabel 1.2. Jumlah Pasien Puskesmas Kecamatan Palmerah Januari 2017 sampai dengan Januari 2018	4
Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert	53
Tabel 3.2. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 3.3. Kisi-kisi Instrumen Variabel Profesionalisme	54
Tabel 3.4. Kisi-kisi Instrumen Variabel Fasilitas Kesehatan.....	55
Tabel 3.5. Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 3.6. Kisi-kisi Instrumen Variabel Loyalitas Pasien.....	56
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 4.4. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja	72
Tabel 4.5. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (X_1).....	73
Tabel 4.6. Total Skor Jawaban Responden Variabel Profesionalisme (X_2) ...	75
Tabel 4.7. Total Skor Jawaban Responden Variabel Fasilitas Kesehatan (X_3)	76
Tabel 4.8. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pasien (Z)....	78
Tabel 4.9. Total Skor Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pasien Laboratorium (Y)	79
Tabel 4.10. Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (X_1)	80
Tabel 4.11. Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Profesionalisme (X_2)	80
Tabel 4.12. Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Fasilitas Kesehatan (X_3).....	81
Tabel 4.13. Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Kepuasan Pasien Laboratorium (Z)	81

	Halaman
Tabel 4.14. Validitas Instrumen per Butir untuk Variabel Loyalitas Pasien Laboratorium (Y).....	82
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	83
Tabel 4.16. Koefisien Sub Struktur 1	84
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.18. Koefisien Sub Struktur 2.....	86
Tabel 4.19. Koefisien Determinasi.....	88
Tabel 4.20. Output Sobel Tes kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium melalui kepuasan pasien	98
Tabel 4.21. Output Sobel Tes profesionalisme terhadap loyalitas pasien laboratorium melalui kepuasan pasien.....	99
Tabel 4.20. Output Sobel Tes fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium melalui kepuasan pasien	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	48
Gambar 3.1. Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2	61
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (X_1)	74
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Profesionalisme (X_2)	75
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Fasilitas Kesehatan (X_3)	76
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pasien Laboratorium (Z)	77
Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pasien (Y)	78
Gambar 4.6. Pengaruh X_1 , dan X_2 dan X_3 terhadap Z (Sub Struktur 1)	86
Gambar 4.7. Pengaruh X_1 , dan X_2 , X_3 dan Z terhadap Y (Sub Struktur 2) .	89
Gambar 4.8. Pengaruh X_1 , dan X_2 , X_3 dan Z terhadap Y	90

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	112
Lampiran 2. Struktur Organisasi Puskesmas Palmerah.....	117
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (X_1).....	118
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Profesionalisme (X_2).....	121
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Fasilitas Kesehatan (X_3)	124
Lampiran 6. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (Z)	127
Lampiran 7. Tabulasi Kuesioner Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	130
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa Kesehatan (X_1)..	133
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme (X_2).....	134
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Kesehatan (X_3).....	135
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Z).....	136
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)	137
Lampiran 13. Tabulasi Kuesioner Genap Ganjil Variabel Pelayanan Jasa Kesehatan (X_1)	138
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (X_1).....	141
Lampiran 15. Tabulasi Kuesioner Genap Ganjil Variabel Profesionalisme (X_2).....	142
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Profesionalisme (X_2).....	145
Lampiran 17. Tabulasi Kuesioner Genap Ganjil Variabel Fasilitas Kesehatan (X_3).....	146
Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Kesehatan (X_3).....	149
Lampiran 19. Tabulasi Kuesioner Genap Ganjil Variabel Kepuasan Pasien (Z)	150
Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Z).....	153
Lampiran 21. Tabulasi Kuesioner Genap Ganjil Variabel Loyalitas Pasien (Y).....	154
Lampiran 22. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pasien (Y)	157
Lampiran 23. Data Berpasangan.....	158