

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
FASILITAS KESEHATAN DAN CITRA RUMAH  
SAKIT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH KEMAYORAN**

**SKRIPSI**

**NOVIANTI WULANDARI**

**21180000092**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
KESEHATAN DAN CITRA RUMAH SAKIT  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA  
BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
KEMAYORAN**

**SKRIPSI**

**NOVIANTI WULANDARI**

**2118000092**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMAYORAN**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada program Studi Srata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah 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. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 02 September 2022

  
Noviani Wulandari  
NIM 2118000092

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul:



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN DAN  
CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA BPJS DI  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMAYORAN**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Farmansjah Maliki, SE., MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 02 September 2022

Pembimbing,

  
Farmansjah Maliki, SE., MM.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,  
  
  
Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.





## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMAYORAN

Telah di uji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 16 September 2022 dengan nilai:

#### Panitia Ujian Skripsi

1.  .....: Dr. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc.  
(Kepala Program Studi S-1  
Manajemen)
2.  .....: Farmansjah Maliki, SE., MM.  
(Pembimbing)
3.  .....: Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM  
(Anggota Penguji)
4.  .....: Dr. Engkur, S.IP., ME  
(Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, 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 terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Farmansjah Maliki, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritik selama proses sidang.
3. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritik selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Manorong, M.Sc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang diberikan serta bimbingannya selama melaksanakan studi.
7. Kedua orang tuaku tercinta Papa Sugito dan Ibu Iis yang tiada henti memberikan do'a, semangat dan menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Dewi Wulandari dan Gina Fitriani selaku kakak dan adik yang selalu memberi do'a dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Papa Hery dan Mama Eny mertua ku, tersayang yang tiada henti memberikan do'a serta dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rizky Anggoro Putro suamiku tercinta yang tiada henti memberikan do'a, dukungan dan merupakan sumber motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Izzah Nida sahabat tercinta yang telah memberikan do'a dan selalu mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Afalia Nurul Azizah sahabat tercinta di STEI yang saling membantu dan mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperbimbingan, Fira, Fryda, Nindy, Ka Renny, Ka Syavilla yang sudah saling membantu dan mengingatkan selama proses pembuatan skripsi ini.
14. Dan kepada diri saya sendiri yang sudah kuat, sabar dan pantang menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhirnya sampai di titik sekarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 02 September 2022



**NOVIANTI WULANDARI**

NIM 2118000092

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Novianti Wulandari

NIM : 21180000092

Program Studi : S-1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

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

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMAYORAN**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 02 September 2022

Yang menyatakan,



Novianti Wulandari



Novianti Wulandari NIM 21180000092 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Farmansjah Maliki, SE., MM.
<b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS KESEHATAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KEMAYORAN</b>	
<p><b>ABSTRAK</b></p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan pengguna BPJS di RSUD Kemayoran.</p> <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan software SmartPLS 3.3.9. Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup pasien pengguna BPJS dengan target populasi sasarannya yaitu pasien BPJS Rumah Sakit Daerah Kemayoran. Sampel yang ditentukan berdasarkan metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei berupa kuesioner dengan media angket kepada responden. Dengan menganalisis uji outer model, inner model dan hipotesis menggunakan penelitian SEM-PLS.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. (2) Fasilitas Kesehatan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan sebesar 3.1%. (3) Citra Rumah Sakit berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan sebesar 45.2%</p>	
<p><i>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Citra Rumah Sakit, Loyalitas Pelanggan</i></p>	

<p>Novianti Wulandari</p> <p>NIM 21180000092</p> <p>Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing:</p> <p>Farmansjah Maliki, SE., MM.</p>
<p><b>THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICES, HEALTH FACILITIES AND HOSPITAL IMAGE ON BPJS USER LOYALTY IN THE KEMAYORAN REGIONAL GENERAL HOSPITAL</b></p>	
<p><b>ABSTRACT</b></p> <p>This study aims to determine the effect of service quality, health facilities and hospital image on the loyalty of BPJS users at RSUD Kemayoran.</p> <p>This study uses a quantitative approach, which is measured using the SmartPLS 3.3.9 software. The population in this study includes patients using BPJS with the target population being BPJS patients at the Kemayoran Regional Hospital. The sample was determined based on the purposive sampling method, with a total sample of 97 respondents. The data used in this study are primary data and secondary data. The data collection technique used a survey method in the form of a questionnaire with a media questionnaire to the respondents. By analyzing the test of the outer model, inner model and hypothesis using SEM-PLS research.</p> <p>The results of this study indicate: (1) Service quality has no effect on customer loyalty. (2) Health facilities have a significant and positive effect on customer loyalty by 3.1%. (3) Hospital image has a significant and positive effect on customer loyalty by 45.2%</p>	
<p><i>Keywords: Service Quality, Health Facilities, Hospital Image, Customer Loyalty</i></p>	

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1    Landasan Teori .....	6
2.1.1    Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.1.1    Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.1.2.    Tujuan Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.1.3.    Strategi Pemasaran .....	8
2.1.2    Jasa .....	9
2.1.2.1    Pengertian Jasa.....	9
2.1.2.2    Karakteristik Jasa .....	9
2.1.3    Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3.1    Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.3.2    Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4    Kegiatan Pelayanan.....	12
2.1.4.1    Pelayanan Rawat Jalan .....	12
2.1.4.2    Pelayanan Rawat Inap .....	13
2.1.4.3    Alur Pelayanan Pasien Pengguna BPJS.....	14
2.1.5    Fasilitas Kesehatan.....	15
2.1.5.1    Pengertian Fasilitas Kesehatan.....	15

2.1.5.2	Indikator Fasilitas Kesehatan .....	16
2.1.6	Citra Rumah Sakit .....	16
2.1.6.1	Pengertian Citra .....	16
2.1.6.2	Peran Citra .....	17
2.1.6.3	Indikator Citra .....	18
2.1.7	Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.7.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.7.2	Indikator Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.8	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.9	Faktor Penyebab Pelanggan Tidak Puas .....	21
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	21
2.3	Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	25
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3.2	Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3.3	Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.4	Kerangka Konseptual Penelitian .....	26
2.4.1	Kerangka Fikir .....	26
2.4.2	Hipotesis .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	28
3.2	Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1	Populasi .....	28
3.2.2	Sampel .....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	30
3.3.1	Jenis Data .....	30
3.3.2	Sumber Data .....	30
3.3.2.1	Data Primer .....	30
3.3.2.2	Data Sekunder .....	30
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya .....	31
3.4.1	Operasional Variabel .....	31
3.4.2	Skala Pengukuran .....	33
3.5	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	33
3.5.1	Metode Analisis Data .....	33
3.5.1.1	Analisis Measurement Outer Model .....	34
3.5.1.2	Analisis Inner Model .....	35
3.5.2	Pengujian Hipotesis .....	36
3.6	Kerangka Pemecahan Masalah .....	37

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambarana Umum Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	38
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kemayoran .....	39
4.1.2.1 Visi .....	39
4.1.2.2 Misi .....	39
4.2 Hasil Penelitian.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden .....	39
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.2.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
4.2.1.4 Responden Berdasarkan Jenis BPJS.....	41
4.3 Pembahasan Hasil.....	42
4.3.1 Analisis Measurement Model (Outer Model) .....	42
4.3.1.1 Convergent Validity .....	42
4.3.1.2 Average Variance Extracted (AVE).....	44
4.3.1.3 Discriminant Validity .....	44
4.3.1.4 Cronbach Alpha dan Composite Realibility .....	46
4.3.2. Analisis Structural Model (Inner Model) .....	46
4.3.2.1 Path Analysis .....	46
4.3.2.2 Koefisien Determinasi (R Square) .....	47
4.3.3. Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.3.1 Uji T .....	48
4.3.3.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.3.3.1.2 Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
4.3.3.1.3 Pengaruh Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran .....	51
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Peneliti Selanjutnya .....	52
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b>	Peserta BPJS Kesehatan 2014-2019 dalam juta jiwa .....	3
<b>Gambar 2. 1</b>	Penyakit Terbanyak Pasien Rawat Jlan di RSUD Jakarta.....	12
<b>Gambar 2. 2</b>	Alur Pelayanan Rawat Inap .....	13
<b>Gambar 2. 3</b>	Alur Pelayanan Pasien Pengguna BPJS .....	14
<b>Gambar 2. 4</b>	Kerangka Fikir .....	27
<b>Gambar 4. 1</b>	Hasil Pengolahan Data .....	42
<b>Gambar 4. 2</b>	Path Analysis .....	47

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Tabel Operasional Variabel.....	31
<b>Tabel 3. 2</b> Skala Likert .....	33
<b>Tabel 3. 3</b> Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran .....	35
<b>Tabel 3. 4</b> Kerangka Pemecahan Masalah.....	37
<b>Tabel 4. 1</b> Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
<b>Tabel 4. 2</b> Responden Berdasarkan Usia .....	40
<b>Tabel 4. 3</b> Responden Berdasarkan pendidikan terakhir .....	41
<b>Tabel 4. 4</b> Loading Factor dalam <i>Convergent Validity</i> . .....	43
<b>Tabel 4. 5</b> Average Variance Extracted (AVE) .....	44
<b>Tabel 4. 6</b> Cross Loading Discriminant Validity .....	44
<b>Tabel 4. 7</b> Reliabilitas Konstruk .....	46
<b>Tabel 4. 8</b> Nilai Q Square .....	48
<b>Tabel 4. 9</b> Dirrect Effect .....	48
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Pengujia Hipotesis .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Lembar Permohonan Menjadi Responden .....	55
<b>Lampiran 2.</b> Kuesioner Penelitian .....	56
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Jawaban Responden.....	60
<b>Lampiran 4.</b> Hasil Olah Data dengan SmartPLS.....	69
<b>Lampiran 5.</b> Surat Riset .....	72
<b>Lampiran 6.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	74