

**ANALISA PENGARUH KUALITAS, HARGA LAYANAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DAN DAMPAKNYA PADA KUNJUNGAN ULANG
DI KLINIK GIGI EKSKLUSIF JAKARTA SELATAN**

TESIS



AJI GEMPUR PAMUNGKAS

2171021017

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

FEBRUARI 2019

**ANALISA PENGARUH KUALITAS, HARGA LAYANAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DAN DAMPAKNYA PADA KUNJUNGAN ULANG
DI KLINIK GIGI EKSKLUSIF JAKARTA SELATAN**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Manajemen**



AJI GEMPUR PAMUNGKAS

2171021017

PROGRAM STUDI

MAGISTER MANAJEMEN

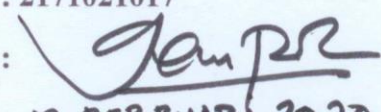
UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

FEBRUARI 2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Aji Gempur Pamungkas
NIM : 2171021017
Tanda Tangan : 
Tanggal : 13 FEBRUARI 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Aji Gempur Pamungkas
NIM : 2171021017
Program Stud : Magister Manajemen
Judul Tesis :

ANALISA PENGARUH KUALITAS, HARGA LAYANAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DAN DAMPAKNYA PADA KUNJUNGAN ULANG
DI KLINIK GIGI EKSKLUSIF JAKARTA SELATAN

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar **Magister Manajemen** pada Program Studi **Magister Manajemen** – Universitas Bakrie

Pembimbing I : Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D., CPIM
Pembimbing II : B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA., Dr.
Penguji I : M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D
Penguji II : Dr. Adi Budipriyanto, S.T., M.T.



Ditetapkan di : **JAKARTA**
Tanggal : **13 FEBRUARI 2020**

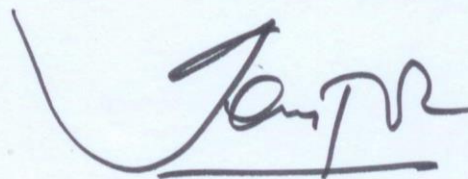
UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen dari Universitas Bakrie – Jakarta. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak terkait, mulai dari masa perkuliahan sampai dengan selesainya penulisan Tesis ini, maka akan sangat sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof., Ir., Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Bakrie – Jakarta
2. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E., M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Pasca Sarjana Universitas Bakrie – Jakarta.
3. Bapak Arief B. Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D., CPIM., selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Bakrie dan juga selaku dosen pembimbing I yang sudah dengan sangat baik membimbing dan mampu membuka wawasan berpikir penulis selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie. Tanpa bimbingan beliau, saya tidak akan pernah dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
4. B.P. Kusumo Bintoro, Ir., MBA., Dr., selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sangat sabar membimbing penulis menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
5. Bapak Bambang Irawan Hendradi yang telah penuh memberi *support* dan bimbingan keras terbaik yang pernah penulis dapatkan di kehidupan ini. Dengan *support* dan didikan beliau selama penulis menempuh pendidikan penulis mampu menyelesaikan studi dengan baik dan tepat waktu.
6. Segenap pimpinan dan rekan-rekan di Garasi 66 Antasari, terima kasih atas *support* dan waktu yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie.

7. Ke empat rekan MMUB batch IX (Luthfi, Bintang, Putri, Jessica) yang berjuang menempuh jadwal sidang yang bersamaan dengan penulis. *Yeah, we did it Bro. On time! Well done!* Selamat untuk kita semua!
8. Kelas batch IX MMUB yang berjuang bersama-sama sedari awal masuk perkuliahan, kelas terbaik dan terunik selama menempuh pendidikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie. Selalu terjaga kekompakan nya sampai kapanpun, dan saling bahu membahu setelah selesainya masa pendidikan ini dalam memajukan kehidupan berbangsa dan bernegara.
9. Satria Ismail, rekan penulis di batch IX, yang telah banyak membantu dan memberi *support* dengan sangat baik kepada penulis.
10. Kedua orang tua tercinta, yang telah sangat baik membantu dan memberi support dalam menyelesaikan pendidikan ini.
11. Istri tercinta, Altela Afrilianingrum yang sudah banyak mengorbankan waktu dan memberikan pengertian yang tiada hentinya selama penulis menempuh pendidikan ini. *I love you in everyway!*
12. Dan yang terakhir, anakku Liandra Shaquille Ronosoedharmo. Papa berharap, kamu akan menjadi anak yang jenius, pemimpin yang baik, berguna bagi agama dan negara, dan selalu menjadi lelaki yang rendah hati. *I love you.*

Jakarta, 11 Februari 2020



Aji Gempur Pamungkas

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aji Gempur Pamungkas

NIM : 2171021017

Program Studi : Magister Manajemen

Jenis Tesis : Riset Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISA PENGARUH KUALITAS, HARGA LAYANAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DAN DAMPAKNYA PADA KUNJUNGAN ULANG
DI KLINIK GIGI EKSKLUSIF JAKARTA SELATAN

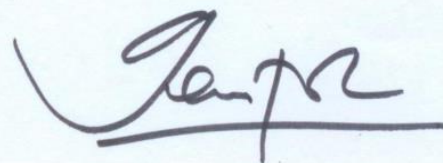
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti NonEksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Ferbuari 2020

Yang Menyatakan



Aji Gempur Pamungkas

**ANALISA PENGARUH KUALITAS, HARGA LAYANAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DAN DAMPAKNYA PADA KUNJUNGAN ULANG
DI KLINIK GIGI EKSKLUSIF JAKARTA SELATAN**

Aji Gempur Pamungkas

2171021017

ABSTRAK

Rendahnya tingkat kunjungan ulang di bidang usaha klinik gigi eksklusif menjadi permasalahan yang menarik untuk diteliti. Dari data yang ada, serta wawancara dengan beberapa pemilik klinik gigi eksklusif di Jakarta, Surabaya, Samarinda dan Banjarmasin serta dari observasi awal peneliti pada klinik gigi eksklusif yang ada di Jakarta Selatan didapatkan temuan bahwa tingkat kunjungan ulang pasien lama jauh lebih sedikit dari kunjungan pasien baru di klinik gigi eksklusif. Dari penelitian sebelumnya juga ditemukan bahwa kunjungan ulang pasien ke klinik gigi sangat rendah, ini dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap klinik gigi yang dikunjungi. Chiu, Hsu, Lai, & Chang (2012) dalam jurnalnya menyebutkan bahwa mempertahankan pasien lama yang melakukan kunjungan ulang pada klinik kesehatan memiliki keuntungan 5 kali lebih besar daripada melayani pasien baru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas, harga layanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien yang mempengaruhi pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke klinik gigi eksklusif Jakarta Selatan. Subjek dari penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan kunjungan minimal dua kali ke klinik gigi eksklusif yang sama di Jakarta Selatan, serta pasien pernah melakukan kunjungan ke klinik gigi eksklusif yang lain sebelumnya. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, serta jenis data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa tabulasi kuesioner dan data kualitatif berupa gambaran umum objek penelitian. Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang berasal dari jawaban kuesioner responden dan sumber data sekunder mengenai informasi jumlah penduduk DKI Jakarta Selatan dan karakteristik masyarakat ekonomi menengah-atas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dan harga layanan mempengaruhi kepuasan pasien, dari kepuasan maka timbul lah loyalitas pasien dalam bentuk kunjungan ulang pasien ke klinik gigi eksklusif Jakarta Selatan.

Analisa hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh lebih besar dari harga layanan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh besar

terhadap loyalitas pasien dimana loyalitas terbesar adalah pada tingkat kunjungan ulang pasien. Kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, begitupun harga layanan juga tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien menjadi mediator sempurna terhadap loyalitas pasien.

Kata kunci: Klinik gigi eksklusif, kualitas layanan, harga layanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, kunjungan ulang pasien.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	5
1.2 Tujuan penelitian	5
1.3 Rumusan masalah	5
1.4 Manfaat penelitian	6
 BAB II DESKRIPSI OBJEK	
2.1 Klinik gigi eksklusif	7
2.2 Profil masyarakat Jakarta Selatan.....	11
2.3 Pengertian jasa	12
2.4 Karakteristik jasa	12
2.5 Kualitas jasa layanan kesehatan	13
2.6 Penilaian pelanggan terhadap kualitas jasa	14
2.7 Pengukuran kualitas jasa layanan kesehatan	14
2.8 Definisi harga jasa layanan kesehatan	15
2.9 Definisi kepuasan pelanggan	15
2.10 Definisi loyalitas pelanggan	16

2.11	Definisi kunjungan ulang	16
BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIRAN		
3.1	Kerangka teori	18
3.2	Kerangka pikiran	20
3.3	Hipotesis	22
BAB IV METODE PENELITIAN		
4.1	Waktu dan tempat penelitian	23
4.2	Subjek penelitian	23
4.3	Populasi dan sampel	23
4.4	Jenis dan sumber data	24
4.5	Alat pengumpul data.....	24
4.6	Tenaga pengumpul data.....	24
4.7	Cara pengumpulan data	24
4.8	Skoring.....	25
4.9	Teknik analisa data	25
4.10	Matriks penelitian terdahulu	26
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Hasil Penelitian.....	29
5.1.1	Variabel dan indikator penelitian.....	29
5.1.2	Kerangka model	30
5.1.3	<i>Outer model</i>	30
5.1.3.1	<i>Indicator reliability (loading indicator)</i>	31
5.1.3.2	<i>Convergent validity (Average Variance Extracted (AVE))</i>	31
5.1.3.3	<i>Discriminant validity</i>	31
5.1.4	Inner model	32
5.1.4.1	<i>R square</i>	32
5.1.4.2	<i>F square</i>	32
5.1.5	Kapabilitas prediksi model (<i>Q square</i>)	33

5.1.6	<i>Path analysis</i>	33
5.1.7	Analisis variabel mediasi	34
5.1.8	<i>Path Coefficients</i>	34
5.2	Pembahasan.....	35
5.2.1	Filtering responden.....	35
5.2.2	Karakteristik responden	37
5.2.3	Kualitas layanan	39
5.2.4	Harga layanan.....	41
5.2.5	Kepuasan pasien.....	42
5.2.6	Loyalitas pasien.....	43
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		46
6.1	Kesimpulan.....	46
6.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.01 Kerangka Teori Penelitian Yang Telah di Modifikasi	20
Gambar 3.02 Kerangka Pikiran Penelitian.....	21
Gambar 5.01 Kerangka Model Hubungan Kualitas, Harga, Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Klinik Gigi Eksklusif Jakarta Selatan	30
Gambar 5.02 Analisis Variabel Mediasi	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.01 Prosentase Penduduk 10 Tahun ke Atas Menurut Pendidikan Terakhir Yang Ditamatkan dan Jenis Kelamin di Kota Adm. Jakarta Selatan 2016.....	11
Tabel 2.01 Prosentase Jenis Pengeluaran Penduduk Jakarta Selatan 2016 (Sumber BPS Jaksel, Susenas Maret 2016.....	12
Tabel 3.01 Indikator Variabel Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.01 Matriks Penelitian Terdahulu	26
Tabel 5.01 Variabel dan Indikator Penelitian.....	29
Tabel 5.02 Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i>	31
Tabel 5.03 Hasil Perhitungan <i>Construct Validity</i>	31
Tabel 5.04 Hasil Perhitungan <i>Discriminant Validity</i>	32
Tabel 5.05 Hasil Perhitungan <i>R Square</i>	32
Tabel 5.06 Hasil Perhitungan <i>F Square</i>	33
Tabel 5.07 Hasil Perhitungan <i>Q Square</i>	33
Tabel 5.08 Hasil Perhitungan <i>Path Analysis</i>	34
Tabel 5.09 Hasil Perhitungan <i>Path Coefficients</i>	36
Tabel 5.10 Jenis Perawatan dan Biaya Perawatan Responden Penelitian..	37
Tabel 5.11 Hari dan Waktu Kunjungan Responden.....	39
Tabel 5.12 Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir Responden	40
Tabel 5.13 Pekerjaan dan Jabatan Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 5.14 Hasil Penelitian Variabel Kualitas Layanan.....	43
Tabel 5.15 Hasil Penelitian Variabel Harga Layanan	45
Tabel 5.16 Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pasien	46
Tabel 5.17 Hasil Penelitian Variabel Loyalitas Pasien	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1`Kuesioner Penelitian	55
---------------------------------------	----