

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KESEHATAN: KEPUASAN
DAN LOYALITAS PASIEN PENYAKIT KRONIS
DI RUMAH SAKIT PUBLIK**

TESIS

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



**PRAJNA PARAMITHA PRAMESWARI
2211021016**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Prajna Paramitha Prameswari

NIM : 2211021016

Tanda Tangan : 

Tanggal : 25 Juli 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Prajna Paramitha Prameswari

NIM : 2211021016

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Tesis : *Analisis Kualitas Layanan Kesehatan: Kepuasan dan Loyalitas Pasien Penyakit Kronis Di Rumah Sakit Publik*

Telah mendapat persetujuan untuk mengikuti sidang tesis sebagai syarat untuk memenuhi gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen S2 di Universitas Bakrie, Jakarta

Ditetapkan di : Jakarta, 25 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D

Dosen Pembahas


Muchsin

Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc.,
MBA., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Prajna Paramitha Prameswari
NIM : 2211021016
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Tesis : *Analisis Kualitas Layanan Kesehatan: Kepuasan dan Loyalitas Pasien Penyakit Kronis Di Rumah Sakit Publik*

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.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D



Penguji : Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., Ph.D


Muchsin

Penguji : Ovalia, S.Pd, M.Si, Ph.D



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Juli 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini.
- 2) Muchsin Saggaff Shihab, SE., MSc., MBA., Ph.D, selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyusunan tesis ini.
- 3) Ovalia, S.Pd, M.Si, Ph.D selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyusunan tesis ini.
- 4) Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
- 5) Angga Dwi Satrio, Suami saya yang telah mendukung saya baik material dan moral selama masa perkuliahan.
- 6) Orang tua dan keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan dukungan moral dan motivasi selama proses perkuliahan.
- 7) Indah Nurul, Yuliandari, Agustina, Dadang, Istizar and Romi, Sahabat tercinta MM Ubakrie Batch 17 yang telah banyak membantu dukungan moral dan motivasi selama perkuliahan.
- 8) RS Kanker Dharmais yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di lingkungan rumah sakit. Serta dukungan dan kerja sama yang diberikan, baik oleh pihak manajemen maupun seluruh staf terkait, sangat membantu dalam kelancaran proses penelitian saya.
- 9) Kepada seluruh Narasumber yang namanya tidak bisa saya sebut satu-satu, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk wawancara singkat dengan saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 25 Juli 2025
Prajna Paramitha Prameswari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Prajna Paramitha Prameswari

NIM : 2211021016

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Analisis Kualitas Layanan Kesehatan: Kepuasan dan Loyalitas Pasien Penyakit Kronis Di Rumah Sakit Publik

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh *Analisis Kualitas Layanan Kesehatan: Kepuasan dan Loyalitas Pasien Penyakit Kronis Di Rumah Sakit Publik*

berserta 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 pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Juli 2025

Yang menyatakan



(Prajna Paramitha Prameswari)

Analisis Kualitas Layanan Kesehatan: Kepuasan dan Loyalitas Pasien Penyakit Kronis di Rumah Sakit Publik

Prajna Paramitha Prameswari

ABSTRAK

Penyakit kronis seperti kanker merupakan tantangan besar bagi sistem pelayanan kesehatan, yang menuntut layanan berkualitas tinggi dan berkesinambungan. Rumah sakit publik, sebagai penyedia layanan utama, sering kali menghadapi keterbatasan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien. Kualitas layanan yang rendah berpotensi menurunkan kepuasan serta loyalitas pasien, yang berdampak pada keberlanjutan layanan kesehatan jangka panjang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien penyakit kronis di rumah sakit publik. Dimensi kualitas layanan yang diteliti mencakup lima aspek utama dalam model SERVQUAL, yaitu *Tangibility* (keberwujudan), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada 91 pasien kanker rawat inap di Rumah Sakit Kanker Dharmais, yang telah menjalani perawatan minimal tiga kali selama periode Februari-April 2025. Instrumen penelitian dirancang untuk mengukur persepsi terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Di antara kelima dimensi, empati dan keandalan merupakan faktor paling dominan, sedangkan *tangibility* memiliki pengaruh yang relatif lebih rendah terhadap kepuasan dan loyalitas.

Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam pelayanan kesehatan, khususnya bagi pasien penyakit kronis yang membutuhkan perhatian jangka panjang. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen rumah sakit publik dalam meningkatkan kualitas layanan melalui fokus pada aspek teknis dan emosional, serta menjadi dasar bagi penyusunan kebijakan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Kesehatan, SERVQUAL, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, Penyakit Kronis, Rumah Sakit Publik.

Analysis of Healthcare Quality: Chronic Patient Satisfaction and Loyalty in Public Hospitals

Prajna Paramitha Prameswari

ABSTRACT

Chronic illnesses such as cancer pose major challenges to healthcare systems, requiring high-quality and continuous care. Public hospitals, as primary service providers, often face limitations in meeting patient expectations. Subpar service quality can reduce patient satisfaction and loyalty, thereby threatening the long-term sustainability of healthcare delivery.

This study aims to analyze the impact of healthcare service quality on the satisfaction and loyalty of chronic illness patients in public hospitals. The research focuses on five key dimensions of the SERVQUAL model: Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

A quantitative approach was employed using the Structural Equation Modeling – Partial Least Squares (SEM-PLS) method. Data were gathered through questionnaires from 91 inpatients diagnosed with cancer at Dharmais Cancer Hospital, each of whom had received at least three rounds of treatment between February and April 2025. The instrument measured perceptions of service quality, satisfaction, and loyalty.

Findings reveal that all five SERVQUAL dimensions have a significant positive effect on patient satisfaction, which in turn significantly influences patient loyalty. Among the dimensions, empathy and reliability emerged as the most influential, while tangibility contributed the least.

These results underscore the importance of a holistic healthcare approach that integrates both technical competence and emotional support, especially for chronic care. This study offers valuable insights for hospital management to improve service delivery and serves as a strategic foundation for more patient-centered health policy development.

Keywords: Healthcare Service Quality, SERVQUAL, Patient Satisfaction, Patient Loyalty, Chronic Illness, Public Hospital.

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian	5
1.3. Rumusan Masalah Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	9
2.1. Definisi Konsep.....	9
2.1.1. Kualitas Layanan Kesehatan.....	9
2.1.2. Kepuasan Konsumen	15
2.1.3. Loyalitas Konsumen	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Pikir Penelitian.....	31
2.4. Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Melalui Dimensi SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien.....	32

2.4.2. Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan Melalui Dimensi SERVQUAL terhadap Loyalitas Pasien	33
2.4.3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Metode Penelitian.....	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel	36
3.3. Teknik Sampling	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.5. Definisi Operasional.....	38
3.6. Lokasi Penelitian	40
3.7. Instrumen Penelitian.....	40
3.8. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2. Hasil Penelitian	43
4.2.1. Latar Belakang Responden	45
4.2.2. Statistik Deskriptif.....	48
4.2.3. Pengujian Hipotesis	67
4.3. Pembahasan	69
4.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien	69
4.3.2. Pengaruh Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien	72
4.3.3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	74
BAB V PENUTUP	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Implikasi Penelitian.....	78
5.3. Keterbatasan	82
5.4. Rekomendasi	84

DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional Penelitian.....	38
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2. Pengujian Outer Model	49
Tabel 4.3. Pengujian AVE dan Reliabilitas Konstruk.....	52
Tabel 4.4. Pengujian Cross Loading (Discriminant Validity)	54
Tabel 4.5. Pengujian Path Coefficients (Direct Effect)	58
Tabel 4.6. R-Square (Koefisien Determinasi)	61
Tabel 4.7. Uji Indirect Effect.....	63
Tabel 4.8. Kesimpulan Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian.....	32
Gambar 4.1. Goodness of Fit (GoF)	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2. Google Form Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Proposal Tesis	95
Lampiran 4. Permohonan Izin Penelitian Universitas Bakrie.....	96
Lampiran 5. Surat Pernyataan Penelitian RS Kanker Dharmais.....	97
Lampiran 6. Ethical Clearance Penelitian RS Kanker Dharmais.....	98
Lampiran 7. Surat Izin Pengambilan Data RS Kanker Dharmais.....	104
Lampiran 8. Kartu Identitas Peneliti	105