

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PADA KLINIK
GIGI VINCENTIUS SURABAYA**

TESIS



Oleh :

Arlene Tedjadiputra

8112413034

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2016

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PADA KLINIK
GIGI VINCENTIUS SURABAYA**

TESIS

**Diajukan kepada Universitas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan gelar Magister Manajemen**



Oleh:

Arlene Tedjadiputra

8112413034

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2016

Persetujuan Dosen Pembimbing

Tesis berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Klinik Vincentius Surabaya" yang ditulis dan diajukan oleh Arlene Tedjadiputra 8112413034 telah disetujui untuk diuji.



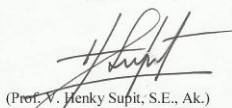
(Dr. Margaretha Ardhanari)
Pembimbing Tesis

Pengesahan Tim Penguji

Tesis berjudul "Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Klinik Vincentius Surabaya" yang ditulis dan diajukan oleh Arlene Tedjadiputra 8112413034 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 18 bulan 12 tahun 2015

Tim penguji
Ketua



(Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak.)

Sekretaris

Anggota



(Dr. Margaretha Ardhanari)



(Dr. Diyah Tulipa)

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dra. Anita Lie, M.A., Ed.D)

Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 18 Desember 2015



Arlene Tedjadiputra
8112413034

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Nama : drg. Arlene Tedjadiputra

NRP : 8112413034

Menyetujui tesis/karya ilmiah saya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Klinik Gigi Vincentius Surabaya” untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet/media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Desember 2015

Yang Menyatakan,


drg. Arlene Tedjadiputra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam menyelesaikan penulisan tesis ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dra. Anita Lie, M.A., Ed.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Dr. Margaretha Ardhanari, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan petunjuk dan pemikiran yang sangat berharga selama penelitian berlangsung hingga selesainya penulisan tesis ini.

3. Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak., selaku ketua panitia penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun yang sangat berguna bagi penyusunan tesis ini.
4. Dr. Diyah Tulipa selaku anggota penguji tesis yang telah meluangkan waktu dan pikiran, serta telah memberikan saran dan kritik yang membangun yang sangat berguna bagi penyusunan tesis ini.
5. Kedua orang tua dan saudara yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian tesis ini.
6. Dr. Alex Surjadjaja, selaku koordinator operasional Klinik Vincentius serta seluruh anggota/karyawan klinik yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan tesis ini.

7. Teman-teman seangkatan program magister manajemen, Meiling Marga Restu, Anthonius David, Renny Hapsari, Okky, Njo Setiawan, Samuel Budiarto, yang telah membantu memberikan semangat dan dorongan hingga terselesaikannya tesis ini dan pihak-pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 18 Desember 2015

Arlene Tedjadiputra

ABSTRAKSI

Pertumbuhan klinik di Surabaya beberapa tahun belakangan meningkat pesat. Hal ini menyebabkan persaingan antar klinik dalam memberikan pelayanan baik dari segi harga, jenis dan kualitas pelayanan. Sebagai industri jasa, klinik harus berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien. Kepuasan pasien secara luas digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan. Dengan demikian, para manajer klinik harus mampu mendefereinsiasikan harapan dan kebutuhan pasien agar dapat merebut hati mereka. Apabila harapan pasien terpenuhi, maka akan timbul rasa puas. Oleh karena itu, maka akan timbul loyalitas pasien terhadap penyedia layanan jasa.

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berdasarkan pelayanan terhadap loyalitas pasien Klinik Gigi Vincentius Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan riset kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah survei, dengan menyebarkan kuesioner pada (pasien gigi) Klinik Vincentius Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan *non probability sampling* yakni dengan *purposive sampling*. Penelitian menggunakan 250 sampel dan teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian menyatakan bahwa *Quality of Dental Service* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya adalah terbukti, Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Klinik Gigi Vincentius Surabaya adalah terbukti, dan *Quality of Dental Service* berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Klinik Gigi Vincentius di Surabaya adalah terbukti.

Kata Kunci: *quality of dental service*, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

ABSTRACT

Growth clinics in Surabaya in recent years increased rapidly. This leads to competition among clinics in providing services both in terms of price, type and quality of service. As a service industry, the clinic should strive to provide good quality services to patients. Patient satisfaction is widely used to evaluate the quality of health services. Thus, the clinic manager should be able to differentiating the expectations and needs of customers in order to win the hearts of customers. If the patient's expectations are met, then there will be a sense of satisfaction. Therefore, it will arise patient loyalty for service providers.

The purpose of this study was to analyze the influence of the factors that affect patient satisfaction based on service to patients loyalty at Klinik Gigi Vincentius Surabaya. This research uses quantitative research. The data used in this study are primary data. Method of data collection is a survey, by distributing questionnaires to customers (dental patients) Klinik Gigi Vincentius in Surabaya were respondents in this study. The sampling technique in this research is non probability sampling that is purposive sampling. This study used 250 samples and analytical techniques used are SEM (Structural Equation Modelling).

The study states that the Quality of Dental Service has positive influence on Patient Satisfaction Dental Clinic Vincent in Surabaya is proven, Patient Satisfaction effect on loyalty Patient Dental Clinic Vincent in Surabaya is proven, and Quality of Dental Service influence on loyalty Patient Dental Clinic Vincent in Surabaya is proven.

Keywords: quality of dental service, patient satisfaction, patient loyalty.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kajian Teori	
2.2.1. Kualitas Jasa	13
2.2.2. Bauran Pemasaran Jasa	14
2.2.3. Elemen-Elemen Kualitas Pelayanan Gigi	18
2.2.4. Kepuasan	
2.2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	22
2.2.4.2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	26

2.2.5. Loyalitas Pelanggan	
2.2.5.1. Pengertian Loyalitas	31
2.2.5.2. Pengukuran Loyalitas Pelanggan	33
2.3. Pengaruh <i>Quality of Dental Service</i>	
Terhadap Kepuasan Pasien	34
2.4. Pengaruh Kepuasan Pasien	
Terhadap Loyalitas Pasien	34
2.5. Pengaruh <i>Quality of Dental Service</i>	
Terhadap Loyalitas Pasien Melalui	
Kepuasan Pasien	35
2.6. Kerangka Konseptual Penelitian	36
2.7. Hipotesis Penelitian	37

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	38
3.2. Identifikasi Variable	38
3.3. Definisi Operasonal	39
3.4. Jenis dan Sumber Data	
3.4.1. Jenis Data	43
3.4.2. Sumber Data	43
3.5. Pengukuran Variabel	44
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	
3.6.1. Alat Pengumpulan Data	45

3.6.2. Metode Pengumpulan Data.....	46
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.7.1 Populasi.....	47
3.7.2. Sampel.....	47
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	
3.8.1. Uji Validitas.....	50
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	50
3.8.3. Uji Normalitas	52
3.9. Teknik Analisis Data.....	52
BAB 4 ANALISIS HASIL PENELITIAN	
4.1. Data Penelitian	63
4.1.1. Karakteristik Responden	
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67

4.1.1.5. Karakteristik Responden	
Berdasarkan Pendapatn	68
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	69
4.3. Analisis dan Hasil Penelitian	
4.3.1. Uji Data	
4.3.1.1. Uji Validitas	73
4.3.1.2. Uji Realibilitas.....	74
4.3.1.3. Uji Normalitas	79
4.3.1.4. Uji Outlier	80
4.3.1.5. Overall Model Fit	82
4.3.2. Structural Model Fit	86
4.3.3. Pengujian Hipotesis	88
4.4. Pembahasan	
4.4.1. Pengaruh <i>Quality of</i>	
<i>Dental Service</i> Terhadap Kepuasan.....	91
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Terhadap	
Loyalitas	92
4.4.3. Pengaruh <i>Quality of Dental Service</i>	
Terhadap Loyalitas.....	95
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	98
5.2. Saran-saran	
5.2.1. Saran Akademis	99

5.2.2. Saran Praktis	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indeks Pengujian kelayakan Model (Goodness of Fit Index).....	61
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	64
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	65
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Besarnya Pendapatan.....	68
Tabel 4.6. Derajat Penilaian Setiap Variabel	69
Tabel 4.7. Statistik Deskripsi Variabel <i>Quality of Dental Service</i>	70
Tabel 4.8. Statistik Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	71
Tabel 4.9. Statistik Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien.....	72
Tabel 4.10 Uji Validitas.....	74

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel	
<i>Quality of Dental Service</i>	75
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas	
Variabel Kepuasan Pasien.....	77
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas	
Variabel Loyalitas Pasien.....	78
Tabel 4.14. Tabel Uji Normalitas.....	79
Tabel 4.15 Uji <i>Outlier</i> dengan <i>Mahalanobis Distance</i>	81
Tabel 4.16 <i>Goodness of Fit Index</i>	82
Tabel 4.17 Uji Hipotesis.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	36
Gambar 4.1. Hasil Analisis Jalur	86