

PENGARUH *PATIENT SAFETY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SILOAM DI SURABAYA



Oleh :

Veronica Susanto

3103015049

Jurusan Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

2019

PENGARUH *PATIENT SAFETY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SILOAM DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
VERONICA SUSANTO
3103015049

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *PATIENT SAFETY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA
INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SILOAM DI SURABAYA**

Oleh:
VERONICA SUSANTO
3103015049

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.
NIK: 311.95.0230
Tgl: 14.1.2019

Dosen Pembimbing II,



Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM.
NIK: 311.92.0184
Tgl:

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Veronica Susanto, NRP: 3103015049

Telah diuji pada tanggal 26 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.

NIK: 311.95.0230

Mengetahui:

Dekan,


Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA
NIK: 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L. SE.MSc

NIK: 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Veronica Susanto

NRP : 3103015049

Judul Skripsi : Pengaruh *Patient Safety* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Service Quality* Dan *Customer Satisfaction* Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 14 Januari 2019

Yang menyatakan



Veronica Susanto

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua rahmat, kasih karunia, dan anugerah yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Patient Safety* Terhadap Customer Loyalty Melalui *Service Quality* Dan *Customer Satisfaction* Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Di Surabaya”. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menyelesaikan persyaratan kelulusan pada masa kuliah dan meraih Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis dibantu oleh beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Bapa, Bunda Maria, dan PutraNya Yang Tunggal Yesus Kristus karena telah memberkati penulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM, AK., CA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM., selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ec. Daniel Tulasi, MM., selaku dosen pembimbing kedua yang telah senantiasa membantu, membimbing, dan memberi pengarahan dengan baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen, khususnya dosen rumpun Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.

8. Orang terdekat penulis, Rendy Adrian Nicholas yang selalu mendukung, membantu, mendoakan dan memberikan semangat selama penulisan tugas akhir skripsi kepada penulis.
9. Sahabat-sahabat penulis, Jessica, Frilin, Lucy, Ivan, Jeffrey yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman Jurusan Manajemen, Yenny, Vina, Donny, Brigitta, Aprilita, Cecil, Brenda, Aldo yang selalu membantu dan memberi semangat kepada penulis.
11. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun agar penulisan Tugas Akhir ini menjadi sempurna. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 14 Januari 2019

Veronica Susanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>Patient Safety</i>	6
2.1.2 <i>Service Quality</i>	7
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	8
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	10
2.2 Penelitian Terhadulu.....	11
2.3 Pengembangan Hipotesis	13
2.3.1 Pengaruh <i>patient safety</i> terhadap <i>service quality</i>	13
2.3.2 Pengaruh <i>patient safety</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	13
2.3.3 Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	14

2.3.4 Pengaruh <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	14
2.3.5 Pengaruh <i>patient safety</i> terhadap <i>customer loyalty</i> melalui <i>service quality dan customer satisfaction</i>	15
2.4 Rerangka Penelitian	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Identifikasi Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	17
3.2.1 Identifikasi Variabel.....	17
3.2.2 Definisi Operasional.....	17
3.2.3 Pengukuran Variabel.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	20
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	20
3.5.1 Populasi.....	20
3.5.2 Sampel.....	20
3.6 Analisis Data	21
3.6.1 Uji Normalitas.....	21
3.6.2 Uji Validitas.....	22
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	22
3.6.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	23
3.6.5 Uji Kecocokan Model Struktural	24
3.6.6 Uji Hipotesis.....	24
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	25
4.2 Deskripsi Data.....	25
4.2.1 Karakteristik Responden.....	25
1.Tempat Tinggal.....	25
2. Jenis Kelamin.....	26
3. Usia.....	26

4. Jenis Pekerjaan	26
5. Frekuensi Berobat.....	27
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	27
1. Statistik Deskriptif Variabel <i>Patient Safety</i>	28
2. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	29
3. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	29
4. Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	30
4.3 Hasil Analisis Data.....	31
4.3.1 Uji Normalitas.....	31
4.3.2 Uji Validitas.....	32
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	33
1. <i>Construct Reliability</i> Variabel <i>Patient Safety</i>	33
2. <i>Construct Reliability</i> Variabel <i>Service Quality</i> ...	34
3. <i>Construct Reliability</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	34
4. <i>Construct Reliability</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i>	35
4.3.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	35
4.3.5 Uji Kecocokan Model Struktural.....	36
4.3.6 Uji Hipotesis.....	37
4.4 Pembahasan.....	38
4.4.1 Pengaruh <i>Patient Safety</i> Terhadap <i>Service Quality</i>	38
4.4.2 Pengaruh <i>Patient Safety</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	39
4.4.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	39
4.4.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	39

4.4.5 Pengaruh <i>Patient Safety</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	40
BAB 5. SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	42
5.1 Simpulan.....	42
5.2 Keterbatasan.....	43
5.3 Saran.....	43
5.3.1 Saran Akademik	44
5.3.2 Saran Praktis	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	12
Tabel 3.1 <i>Goodness-of-Fit Indices</i>	23
Tabel 4.1 Tempat Tinggal.....	25
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.3 Usia.....	26
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan.....	26
Tabel 4.5 Frekuensi Berobat.....	27
Tabel 4.6 Interval Rata-Rata Skor.....	28
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Patient Safety</i>	28
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	29
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	30
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	30
Tabel 4.11 Tabel <i>Univariate Normality</i>	31
Tabel 4.12 Tabel <i>Multivariate Normality</i>	32
Tabel 4.13 Tabel Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability PS</i>	33
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability SQ</i>	34
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CS</i>	34
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability CL</i>	35
Tabel 4.18 Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	35
Tabel 4.19 Uji Hipotesis.....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Kuesioner
- Lampiran 2: Karakteristik Responden
- Lampiran 3a: Jawaban Responden Tentang PS dan SQ
- Lampiran 3b: Jawaban Responden Tentang CS dan CL
- Lampiran 4: Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5: Uji Normalitas
- Lampiran 6: Output SEM
- Lampiran 7a: Path Diagram – Estimates dan Path Diagram – T-value
- Lampiran 7b: Path Diagram – Standardized Solution

ABSTRAK

Persaingan bisnis terutama dalam bidang jasa kesehatan terus meningkat dan berkembang. Perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik, yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada setiap konsumen atau pasien yang menjalani pengobatan. Perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan keselamatan konsumennya, agar konsumen menjadi sehat dan dapat membangun hubungan baik dalam jangka panjang dengan perusahaan. Di Surabaya, telah lama berdiri beberapa rumah sakit yang cukup terkenal akan keahlian dan kualitas layanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *patient safety* dapat mempengaruhi *customer loyalty* melalui *service quality* dan *customer satisfaction*. Objek penelitian adalah pengguna instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam Surabaya. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 112 sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada pengguna instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM dengan *software LISREL*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *patient safety* berpengaruh secara langsung terhadap *service quality* dan *customer satisfaction* yang berarti jika keselamatan pasien diperhatikan dengan baik, maka kualitas layanan yang akan diberikan juga baik dan konsumen dapat merasa puas, akan tetapi *service quality* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik belum tentu dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, tetapi *service quality* dan *customer satisfaction* berpengaruh secara langsung terhadap *customer loyalty*, yang artinya kualitas layanan yang baik dan kepuasan konsumen dapat menciptakan loyalitas konsumen dengan perusahaan.

Kata kunci: *patient safety, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

The Effects of Patient Safety on Customer Loyalty Through Service Quality and Customer Loyalty in Outpatient Installation of Siloam Hospital in Surabaya

ABSTRACT

Business competition, especially in the field of health services, continues to increase and develop. Companies are competing to be the best, which can provide a sense of security and comfort to every consumer or patient undergoing treatment. The company always strives to improve the safety of its customers, so that consumers become healthy and can build good relations in the long term with the company. In Surabaya, a number of hospitals have long been established which are quite well known for their expertise and quality of service.

This study aims to examine whether patient safety can influence customer loyalty through service quality and customer satisfaction. The object of the research is users of the outpatient installation of Siloam Hospital Surabaya. The research sample used in this study was 112 samples with purposive sampling technique. The data used are primary data obtained by distributing questionnaires to users of outpatient installations in Siloam Hospital Surabaya. The data analysis technique used is SEM with LISREL software.

The results showed that patient safety directly affects service quality and customer satisfaction, which means that if patient safety is considered well, then the quality of service to be provided is also good and consumers can be satisfied, but service quality does not directly affect customer satisfaction. This shows that good service quality is not necessarily able to provide satisfaction to consumers, but service quality and customer satisfaction directly influence customer loyalty, which means good service quality and customer satisfaction can create customer loyalty with the company.

Keywords: patient safety, service quality, customer satisfaction, customer loyalty