

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN ERHA
CLINIC BATAM DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS



**Oleh:
Ansori
222120006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN ERHA
CLINIC BATAM DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Magister**



**Oleh:
Ansori
222120006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ansori
NPM : 222120006
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Magister Management

Menyatakan bahwa “Tesis” yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN ERHA CLINIC BATAM DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya didalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di kutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia naskah Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 20 Januari 2024



ANSORI
NPM 222120006

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN ERHA
CLINIC BATAM DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Magister**

Oleh:

Ansori

222120006

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 20 Januari 2024



**Dr. Wasiman, S.E., M.M
Dosen Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Erha Clinic Batam dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Erha Clinic Batam yang melakukan pembelian produk dan tindakan dalam rentang waktu penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode purposive sampling dengan nilai sampel sebanyak 100 orang pasien Erha Clinic Batam. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS versi 4.0.9.8. Hasil pengujian secara langsung menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,237 dengan nilai p-value sebesar $0,016 < 0,05$, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,175 dengan nilai p-value $0,074 > 0,05$, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,482 dengan nilai p-value sebesar $0,006 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,368, dengan nilai p-value $0,033 < 0,05$, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,523, dengan nilai p-value $0,000 < 0,05$. Hasil pengujian secara tidak langsung melalui variabel intervening menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,252, nilai p-value sebesar $0,015 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,193 dengan nilai P-value sebesar $0,041 < 0,05$. Kepuasan pasien mampu menjadi variabel mediasi yang baik dalam menghubungkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas pasien Erha Clinic Batam.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien.

ABSTRACT

This study is to determine the effect of product quality and service quality on patient loyalty Erha Clinic Batam with patient satisfaction as an intervening variable. The population in this study were all Erha Clinic Batam patients who purchased products and actions within the study time span. The sampling method in this study was purposive sampling method with a sample value of 100 Erha Clinic Batam patients. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale. The analytical tool used in this research is SmartPLS version 4.0.9.8. The results of direct testing found that product quality has a positive and significant effect on patient loyalty of 0.237 with a p-value of $0.016 < 0.05$, service quality has no significant effect on patient loyalty of 0.175 with a p-value of $0.074 > 0.5$, product quality has a positive and significant effect on patient satisfaction of 0.482 with a p-value of $0.006 < 0.05$, service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction of 0.368, with a p-value of $0.033 < 0.05$, patient satisfaction has a positive and significant effect on patient loyalty of 0.523, with a p-value of $0.000 < 0.05$. The results of indirect testing through intervening variables found that product quality has a positive and significant effect on patient loyalty through patient satisfaction of 0.252, p-value of $0.015 < 0.05$, service quality has a positive and significant effect on patient loyalty through patient satisfaction of 0.193 with a P-value of $0.041 < 0.05$. Patient satisfaction is able to be a good mediating variable in connecting product quality, service quality, and Erha Clinic Batam patient loyalty.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Patient Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Magister (S2) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa tesis ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Wasiman, S.E., M.M selaku pembimbing tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kepada alm Bapak saya yang selalu saya jadikan penyemangat untuk terus belajar;
6. Kepada Ibu, Istri, dan Saudara-saudara saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam setiap perjuangan saya;
7. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu memberikan informasi, masukan, pengalaman serta semangat untuk mengembangkan tesis ini;
8. Kepada semua pihak yang ikut terlibat dalam membantu saya menyelesaikan tesis ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 20 Januari 2024



Ansori
222120006

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	07
1.3 Batasan Masalah.....	08
1.4 Rumusan Masalah	08
1.5 Tujuan Penelitian	09
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Produk.....	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.1.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Indikator Kualitas Produk	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15

2.2.2	Faktor-faktor yang memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3	Kepuasan Pelanggan	18
2.1.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.1.2	Faktor-faktor yang memengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4	Loyalitas Pelanggan	20
2.1.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
2.1.2	Faktor-faktor yang memengaruhi Loyalitas Pelanggan	21
2.1.3	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	22
2.5	Penelitian Terdahulu	23
2.6	Kerangka Berfikir.....	28
2.7	Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Sifat Penelitian	31
3.3	Lokasi dan Tahapan Penelitian	31
3.4	Populasi dan Sampel	33
3.4.1	Populasi.....	33
3.4.2	Sampel.....	33
3.4.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	35
3.4.2	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6	Operational Variabel	37
3.6.1	Variabel Independen	37
3.6.2	Variabel Dependen.....	37
3.6.3	Variabel Intervening.....	38
3.7	Metode Analisis Data.....	38
3.7.1	<i>Analisis Structural Equation Modeling (SEM)</i>	38
3.7.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	39

3.7.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	40
3.7.4	Uji Hipotesis	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
4.2.4	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.3	Statistik Deskriptif	48
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	49
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	51
4.3.3	Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien	53
4.4	Pengujian Model Pengukuran	54
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	55
4.4.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
4.5	Pengujian Hipotesis.....	65
4.5.1	Pengujian Hipotesis Secara Langsung	65
4.5.2	Pengujian Hipotesis Secara Tidak Langsung.....	68
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pasien.....	69
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.....	71
4.6.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pasien.....	72
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	73
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	75
4.6.6	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	76
4.6.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien	78
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Simpulan	80

5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Visitor dan Revenue Clinic	03
Tabel 1. 2 Data Rating Rate by Google Erha Clinic dan Kompetitor.....	05
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	36
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 5 Interpretasi Kelas Interval.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif Kualitas Produk	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pasien.....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Deskriptif Loyalitas Pasien.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Convergent Validity - Loading Factor</i> dan AVE	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas <i>Discriminant</i> Kualitas Pelayanan - Cross Loading .	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas <i>Discriminant</i> Kualitas Produk-Cross Loading	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas <i>Discriminant</i> Kepuasan Pasien-Cross Loading.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas <i>Discriminant</i> Loyalitas Pasien-Cross Loading.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Nilai Korelasi Antar Konstruksi-Akar AVE.....	61
Tabel 4. 16 Nilai <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite reliability</i>	62
Tabel 4. 17 Nilai Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4. 18 Nilai <i>Predictive Relevance Q Square</i>	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji Model Fit	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	32
Gambar 4. 1 Hasil <i>PLS-SEM Algorithm</i>	54

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 <i>Sample</i>	34
Rumus 4. 1 Kelas <i>Interval</i>	48