

IR - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *HIERARCHICAL SERVICE QUALITY* DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI PELAYANAN
RAWAT JALAN *SILoAM HOSPITALS* SURABAYA**



CHANDRA WIJAYA

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH *HIERARCHICAL SERVICE QUALITY* DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI PELAYANAN
RAWAT JALAN *SILAM HOSPITALS* SURABAYA**



OLEH:

**CHANDRA WIJAYA
NIM 101914453035**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

**ANALISIS PENGARUH HIERARCHICAL SERVICE QUALITY DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI PELAYANAN
RAWAT JALAN *SILAM HOSPITALS* SURABAYA**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

OLEH:

**CHANDRA WIJAYA
NIM 101914453035**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2022**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
pada tanggal 30 November 2022**

Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,



**Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.
NIP 196609271997022001**

Tim Penguji:

**Ketua : Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes.
Anggota : 1. Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH., Ph.D.
2. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
3. Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S.
4. Dr. Ernawaty, drg., M.Kes.
5. Sugiharto Tanto, dr., M.ARS.**

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Pogram Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**CHANDRA WIJAYA
NIM 101914453035**

**Menyetujui,
Surabaya, 18 Desember 2022**

Pembimbing Ketua



**Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH., Ph.D.
NIP 198012242005012002**

Pembimbing



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

**Mengetahui,
Koordinator Pogram Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan**



**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
NIP 197111081998021001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Chandra Wijaya
NIM : 101914453035
Program Studi : Admininstras dan Kebijakan Kesehataan
Minat Studi : Administrasi Rumah Sakit
Angkatan : 2019
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH *HIERARCHICAL SERVICE QUALITY* DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI PELAYANAN
RAWAT JALAN *SILOAM HOSPITALS* SURABAYA**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 November 2022


(Chandra Wijaya)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul : ***“Analisis Pengaruh Hierarchical Service Quality dan Promosi terhadap Loyalitas Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Siloam Hospitals Surabaya”*** ini dapat terselesaikan.

Tesis ini berisikan tentang pengaruh *hierarchical service quality* dan promosi terhadap loyalitas pasien di pelayanan rawat jalan *Siloam Hospitals Surabaya* . Pengaruh tersebut dianalisis dengan menggunakan online penilaian pasien rawat jalan serta diuji secara statistik untuk menentukan apakah *hierarchical service quality* dan promosi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di pelayanan rawat jalan.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH., Ph.D., selaku pembimbing ketua yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran hingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., selaku pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Dengan terselesainya proposal tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Airlangga, Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., atas kesempatan belajar di Universitas Airlangga.
2. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, Dr. Santi Martini, dr., M.Kes. atas kesempatan belajar di Fakultas Kesehatan Masyarakat.
3. Koordinator Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan Ketua Minat Studi Administrasi Rumah Sakit, Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., yang telah memberikan ilmu dan memberikan motivasi agar selalu belajar untuk lebih meningkatkan wawasan.
4. Direktur *Siloam Hospitals Surabaya*, Maria Magdalena Padmidewi, dr., Sp.PK yang telah memberikan dukungan serta ijin untuk menempuh program magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga dan melaksanakan penelitian di rumah sakit.
5. Ketua penguji, Dr. Ratna Dwi Wulandari, S.KM., M.Kes.. dan anggota penguji Inge Dhamanti, S.KM., M.Kes., M.PH., Ph.D., Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS., Prof. Dr. S. Supriyanto, dr., M.S., Dr. Ernawaty, drg., M.Kes, dan Sugiharto Tanto, dr., M.ARS. atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis ini.
6. Staf Administrasi Program Studi S2 Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, baik Bu Ade Mira, Pak Kukuh serta Pak Husni atas dukungan kelancaran proses administrasi dalam penyusunan tesis.
7. Semua keluarga besar Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan Kawula (Studi Administrasi Rumah Sakit) 2019 atas doa dan membantu proses penyelesaian tesis ini.

8. Semua keluarga besar di *Siloam Hospitals* Surabaya (Lisa Gunawan dr., MM, Michael Siswanto dr., M.KES., Bernadetta Indah Mustikawati A.Md.Kep, S.KM., M.Kes, Sally Danayani B.BMed., M.ARS., MM & *Siloam Hospitals Group* (Mona Kartika Jonathan, Hans Lie dr., M.Sc), *Marketing, seluruh departemen lainnya* yang bersedia membantu proses penyelesaian tesis ini.
9. Responden di *Siloam Hospitals* Surabaya yang bersedia menjadi sumber informasi dalam penelitian ini.
10. Seluruh keluarga penulis yang tercinta khususnya orang tua (Tjong Ek, Ernawati, Budi Setiawan, Shinta Hendrawati Suwono), istri (dr. Eka Christina Setiawan) dan anak (Ethan Aldrich Wijaya) serta kakak adik saudara selama ini telah memberikan doa dan dukungan penuh dalam proses penyelesaian tesis
11. Seluruh pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyelesaian tesis ini.

Demikian, semoga tesis ini bisa memberi manfaat bagi diri kami sendiri dan pihak lain yang menggunakan.

Surabaya, 30 November 2022

Penulis,

SUMMARY

The Effect Analysis of Hierarchical Service Quality and Promotion on Patient Loyalty in Outpatient Services at *Siloam Hospitals* Surabaya

Siloam Hospitals is a Class B general hospital which has a variety of services, including medical services, pharmaceutical services, nursing and midwifery services, clinical support services, non-clinical support and inpatient and outpatient services. Outpatient service is an important service because the average number of visits per day for consumer services is more than other services in the hospital. One of the indicators in outpatient services from a customer perspective is customer satisfaction and Net Promoter Score (NPS). Based on the average Net Promoter Score (NPS) from January-December 2019 it never reached the specified target with an average total achievement value of 59.1% while the target was 76.0%. The purpose of this study is to analyze the effect of Hierarchical service quality and promotion on patient loyalty in outpatient services at *Siloam Hospitals*.

Service quality is the main factor that affects the product image and credibility of a company, because good service quality can make the company survive in the competition. Hierarchical Service Quality Model (HSQM) is very useful model for assessing service quality at various levels and allows companies to detect problems in delivering service quality, quality of results, or their physical environment. Thus, *Siloam Hospitals* must continue to improve the quality of service to patients to meet the needs desired by consumers so as to create customer satisfaction which becomes loyalty to *Siloam Hospitals*.

This study was an analytic study with a cross sectional design. The sample in this study was taken using simple random sampling. The sample size in this study was 91 respondents. The independent variables in this study were Hierarchical Service Quality and promotion. Meanwhile, the dependent variable in this study was loyalty. This research was conducted at the Outpatient Installation of *Siloam Hospitals*. The data was collected through online questionnaires which were distributed to respondents who were patients who had been treated at the *Siloam Hospitals* Outpatient Installation.

The results showed that the Hierarchical Service Quality (Interaction Quality, Physical Environment Quality, and Result Quality) in outpatient services at *Siloam Hospitals* Surabaya was very good with a percentage of 57.1%; 55.0%; and 52.1%. The results of the overall promotion assessment, the majority rated as very good and the respondents' assessment of loyalty to outpatient services at *Siloam Hospitals* Surabaya mostly rated as good at 50.0%. The results of the Regression analysis show that the variables that have (p-value) < 0.05 are Physical Environment Quality (0.006) and Promotion (0.000).

The conclusion is there was a significant influence between Physical Environment Quality and promotion on patient loyalty at *Siloam Hospitals* Outpatient Services. Therefore, promotion has an important role in efforts to increase patient loyalty. The results of the analysis founding 3 strategic issues, there are Physical Environment Quality (design with a value of 5.7%), Quality Result

(waiting time with a value of 10.7%), and Promotion (advertising with a value of 7.1%). The design can be improved by rearranging, adding shelves and air circulation, adding cleaning staff for Outpatient services to make the service rooms neater, modern and orderly. Waiting times can be improved by re-optimizing online registration, adding officers, and implement lean six sigma analysis. While advertising can be improved by adding video content, adding new social media platforms, using 1 hashtag tagline, and exploring customer testimonials to increase buying interest which can increase loyalty.

RINGKASAN

Analisis Pengaruh *Hierarchical Service Quality* dan Promosi terhadap Loyalitas Pasien di Pelayanan Rawat Jalan *Siloam Hospitals* Surabaya

Siloam Hospitals Surabaya merupakan tipe Rumah Sakit Kelas B yang memiliki berbagai pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan medik, pelayanan kefarmasian, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, penunjang non klinik dan pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan suatu pelayanan yang penting karena jumlah kunjungan rerata pelayanan konsumen per hari yang lebih banyak dibandingkan pelayanan lain didalam rumah sakit. Salah satu indikator di dalam pelayanan rawat jalan dari perspektif pelanggan (*customer perspective*) yaitu kepuasan konsumen dan *net promotor score* (NPS). Berdasarkan rerata nilai *Net Promotor Score* (NPS) dari bulan Januari-Desember 2019 tidak pernah mencapai target yang ditentukan dengan rerata nilai pencapain total *Net Promotor Score* (NPS) 59,1% sedangkan targetnya adalah $\geq 76,0\%$. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh *Hierarchical service quality* dan promosi terhadap loyalitas pasien dipelayanan rawat jalan *Siloam Hospitals* Surabaya.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi citra produk dan kredibilitas suatu perusahaan, karena kualitas jasa yang baik dapat menjadikan perusahaan tetap bertahan dalam persaingan. *Hierarchical Service Quality Model* (HSQM) sangat berguna untuk menilai kualitas pelayanan di berbagai tingkat dan memungkinkan perusahaan untuk mendeteksi adanya masalah dalam menyampaikan kualitas pelayanan, kualitas hasil, atau lingkungan fisiknya. Dengan demikian, *Siloam Hospitals* Surabaya harus terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen sehingga menimbulkan kepuasan konsumen yang menjadi loyalitas bagi *Siloam Hospitals* Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancang bangun *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *simple random sampling* dari data pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan *Siloam Hospitals* Surabaya periode Juni-Juli 2022. Besar sampel pada penelitian ini adalah 91 responden. Variabel bebas pada penelitian ini adalah *Hierarchical Service Quality* dan promosi. Sedangkan, variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Jalan *Siloam Hospitals* Surabaya. Pengumpulan data tersebut melalui kuesioner online yang disebar kepada responden yang merupakan pasien yang pernah berobat di Instalasi Rawat Jalan *Siloam Hospitals* Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Hierarchical Service Quality* (*Interaction Quality*, *Physical Environment Quality*, dan *Quality Result*) pada pelayanan rawat jalan di *Siloam Hospitals* Surabaya berada pada sangat baik dengan persentase 57,1%; 55,0%; dan 52,1%. Hasil penilaian promosi secara keseluruhan, mayoritas telah menilai sangat baik dan penilaian responden terhadap loyalitas pada pelayanan rawat jalan di *Siloam Hospitals* Surabaya sebagian besar

menilai baik sebesar 50,0%. Hasil analisis Regresi menunjukkan bahwa variabel yang memiliki (p-value) < 0,05 yaitu *Physical Environment Quality* (0,006) dan Promosi (0,000).

Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara *Physical Environment Quality* dan promosi terhadap loyalitas pasien pada Pelayanan Rawat Jalan *Siloam Hospitals*. Oleh karena itu, promosi memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien. Hasil analisis didapatkan 3 isu strategis yaitu *Physical Environment Quality (design* dengan nilai 5,7 %), *Quality Result (waiting time* dengan nilai 10,7%), dan *Promotion (advertising* dengan nilai 7,1%). Upaya peningkatan *design* dengan penataan ulang, penambahan rak dan sirkulasi udara, serta petugas kebersihan pada pelayanan Rawat Jalan sehingga membuat ruangan pelayanan yang lebih rapi, *modern* dan teratur. Perbaikan pada *waiting time* dapat dilakukan dengan mengoptimalkan kembali pendaftaran online, penyediaan petugas khusus, dan analisis *lean six sigma*. Sedangkan perbaikan pada *advertising* dengan penambahan konten video, penambahan platform sosial media baru, penggunaan 1 tagar *tagline*, dan menggali testimoni pelanggan untuk meningkatkan minat beli yang dapat meningkatkan loyalitas.

ABSTRACT

The Effect Analysis of Hierarchical Service Quality and Promotion on Patient Loyalty in Outpatient Services at *Siloam Hospitals* Surabaya

Outpatient service is an important and critical in healthcare service because the average number of visits per day for consumer services is more than other services in the hospital. One of the indicators in outpatient services from a customer perspective is customer satisfaction and net promoter score (NPS). Based on the average Net Promoter Score (NPS) from January-December 2019 it never reached the specified target with an average total achievement value of 59.1% Net Promoter Score (NPS) while the target was 76.0%. The purpose of this study is to analyze the effect of Hierarchical service quality and promotion on patient loyalty in outpatient services at *Siloam Hospitals*.

This research was an analytic study with a cross sectional design. The sample in this study was taken using simple random sampling from data from patients seeking treatment at the Outpatient Installation of *Siloam Hospitals* for the period June-July 2022. The sample size in this study was 91 respondents. The independent variables in this study were Hierarchical Service Quality and promotion. Meanwhile, the dependent variable in this study was loyalty.

The results showed that the Hierarchical Service Quality (Interaction Quality, Physical Environment Quality, and Result Quality) in outpatient services at *Siloam Hospitals* Surabaya was very good with a percentage of 57.1%; 55.0%; and 52.1%. The results of the overall promotion assessment, the majority rated as very good and the respondents' assessment of loyalty to outpatient services at *Siloam Hospitals* Surabaya mostly rated as good at 50.0%. The results of the Regression analysis show that the variables that have (p-value) < 0.05 are Physical Environment Quality (0.006) and Promotion (0.000).

The conclusion is there was a significant influence between Physical Environment Quality and promotion on patient loyalty at *Siloam Hospitals* Outpatient Services. Therefore, promotion has an important role in efforts to increase patient loyalty. The results of the analysis founding 3 strategic issues, there are Physical Environment Quality (design with a value of 5.7%), Quality Result (waiting time with a value of 10.7%), and Promotion (advertising with a value of 7.1%). The design can be improved by rearranging, adding shelves and air circulation, adding cleaning staff for Outpatient services to make the service rooms neater, modern and orderly. Waiting times can be improved by re-optimizing online registration, adding officers, and implement lean six sigma analysis. While advertising can be improved by adding video content, adding new social media platforms, using 1 hashtag tagline, and exploring customer testimonials to increase buying interest which can increase loyalty.

Keywords: *Hierarchical Service Quality, Loyalty, Promotion, Outpatient*

ABSTRAK

Analisis Pengaruh *Hierarchical Service Quality* dan Promosi terhadap Loyalitas Pasien di Pelayanan Rawat Jalan *Siloam Hospitals* Surabaya

Pelayanan rawat jalan merupakan suatu pelayanan yang penting dan kritis karena jumlah kunjungan rerata pelayanan konsumen perhari yang lebih banyak dibandingkan pelayanan lain didalam rumah sakit. Salah satu indikator didalam pelayanan rawat jalan dari perspektif pelanggan (*customer perspective*) yaitu kepuasan konsumen dan *net promotor score* (NPS). Berdasarkan rerata nilai *Net Promotor Score* (NPS) dari bulan Januari-Desember 2019 tidak pernah mencapai target yang ditentukan dengan rerata nilai pencapain total *Net Promotor Score* (NPS) 59,1% sedangkan targetnya adalah $\geq 76,0\%$. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis pengaruh *Hierarchical service quality* dan promosi terhadap loyalitas pasien dipelayanan rawat jalan *Siloam Hospitals* Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancang bangun *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan *simple random sampling* dari data pasien yang berobat di Instalasi Rawat Jalan *Siloam Hospitals* Surabaya periode Juni-Juli 2022. Besar sampel pada penelitian ini adalah 91 responden. Variabel bebas pada penelitian ini adalah *Hierarchical Service Quality* dan promosi. Sedangkan, variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Hierarchical Service Quality* (*Interaction Quality*, *Physical Environment Quality*, dan *Quality Result*) pada pelayanan rawat jalan di *Siloam Hospitals* Surabaya berada pada sangat baik dengan persentase 57,1%; 55,0%; dan 52,1%. Hasil penilaian promosi secara keseluruhan, mayoritas telah menilai sangat baik dan penilaian responden terhadap *loyalitas* pada pelayanan rawat jalan di *Siloam Hospitals* Surabaya sebagian besar menilai baik sebesar 50,0%. Hasil analisis Regresi menunjukkan bahwa variabel yang memiliki (*p-value*) $< 0,05$ yaitu *Physical Environment Quality* (0,006) dan Promosi (0,000).

Kesimpulan dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang signifikan antara *Physical Environment Quality* dan promosi terhadap loyalitas pasien pada Pelayanan Rawat Jalan *Siloam Hospitals*. Oleh karena itu, promosi memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien. Hasil analisis didapatkan 3 isu strategis yaitu *Physical Environment Quality* (*design* dengan nilai 5,7 %), *Quality Result* (*waiting time* dengan nilai 10,7%), dan *Promotion* (*advertising* dengan nilai 7,1%). Upaya peningkatan *design* dengan penataan ulang, penambahan rak dan sirkulasi udara, serta petugas kebersihan pada pelayanan Rawat Jalan sehingga membuat ruangan pelayanan yang lebih rapi, *modern* dan teratur. Perbaikan pada *waiting time* dapat dilakukan dengan mengoptimalkan Kembali pendaftaran online, penyediaan prtugas khusus, dan analisis lean six sigma. Sedangkan perbaikan pada *advertising* dengan penambahan kontenn video, penambahan platform sosial media baru, penggunaan 1 tagar

tagline, dan menggali testimoni pelanggan untuk meningkatkan minat beli yang dapat meningkatkan loyalitas.

Kata Kunci: *Hierarchical Service Quality*, Loyalitas, Promosi, Rawat Jalan

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
<i>ABSTRAK</i>	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxv
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang & Identifikasi Masalah.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	7
1.2.1 Sisi Konsumen.....	8
1.2.2 <i>Hierarchical Service Quality</i>	10
1.2.3 Promosi.....	11
1.2.4 Desain Produk.....	12
1.2.5 Harga.....	13
1.2.6 Loyalitas.....	14
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah.....	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	17
1.5.1 Tujuan Umum.....	17
1.5.2 Tujuan Khusus.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
1.6.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit.....	18
1.6.2 Manfaat Bagi Peneliti.....	18
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 19
2.1. Rumah Sakit.....	19
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	19
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	19
2.1.3 Pelayanan Rumah Sakit.....	20

2.2. Kualitas Pelayanan	21
2.3 Sisi Konsumen	22
2.3.1 Sisi Demografi	22
2.3.2 Pengalaman (Experience)	23
2.3.3 Kepercayaan (Trust)	23
2.4. <i>Hierarchical Service Quality</i>	24
2.4.1 Kualitas Interaksi (Interaction Quality)	25
2.4.2 Kualitas Fisik Lingkungan (<i>Physical Environment Quality</i>)	25
2.4.3 Kualitas Hasil (<i>Outcome Quality</i>)	25
2.4.4 <i>Hierarchical Service Quality Model for Healthcare</i>	30
2.5 Promosi.....	32
2.6 <i>Net Promoter Score</i>	35
2.7 Loyalitas	37
 BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....	 42
 BAB 4 METODE PENELITIAN.....	 46
4.1 Jenis Penelitian	46
4.2 Rancang Bangun Penelitian yang Digunakan	46
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
4.4 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	47
4.4.1 Populasi.....	47
4.4.2 Sampel	47
4.4.3 Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	48
4.5 Kerangka Operasional	49
4.6 Variabel, Definisi Operasional Variabel dan Cara Pengukuran Variabel.....	50
4.7 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	58
4.8 Pengolahan dan Analisis Data	59
4.8.1 Uji Validitas dan Realibilitas Data.....	59
4.8.2 Uji Statistik	60
 BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA.....	 63
5.1 Gambaran Umum	63
5.2 Gambaran Umum Responden	66
5.2.1 Jenis Kelamin Responden	66
5.2.2 Usia Responden.....	67
5.2.3 Pendidikan.....	68
5.2.4 Pekerjaan	69
5.3 Gambaran <i>Hierarchical Service Quality</i>	70
5.3.1 <i>Interaction Quality</i>	70
5.3.2 <i>Physical Environment Quality</i>	74

5.3.3	<i>Quality Result</i>	77
5.3.4	Distribusi Hierarchial <i>Quality Result</i>	80
5.4	Gambaran Promosi.....	80
5.5	Gambaran Loyalitas	87
5.6	Hubungan <i>Hierarchial Service Quality</i> dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	90
5.6.1	Hubungan <i>Interaction Quality</i> dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	90
5.6.2	Hubungan <i>Physical Environment Quality</i> dengan	
	Loyalitas Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	92
5.6.3	Hubungan <i>Quality Result</i> dengan Loyalitas Konsumen	
	pada Pelayanan Rawat Jalan.....	96
5.7	Hubungan Promosi dengan Loyalitas Konsumen pada Pelayanan	
	Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya.....	100
5.7.1	Hubungan <i>Advertising</i> dengan Loyalitas Konsumen	
	pada Pelayanan Rawat Jalan.....	100
5.7.2	Hubungan Penjualan Personal dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	100
5.7.3	Hubungan Promosi Penjualan dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	101
5.7.4	Analisis Hubungan Masyarakat dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	102
5.7.5	Hubungan Pemasaran Langsung dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	103
5.8	Analisis Pengaruh <i>Hierarchical Service Quality</i> dan Promosi	
	Terhadap Loyalitas Konsumen.....	105
5.9	Isu Strategis	107
BAB 6	PEMBAHASAN	110
6.1.	Hubungan <i>Hierarchial Service Quality</i> dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i>	111
6.1.1.	Hubungan <i>Interaction Quality</i> dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	111
6.1.2.	Hubungan <i>Physical Environment Quality</i> dengan	
	Loyalitas Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	113
6.1.3.	Hubungan <i>Quality Result</i> dengan Loyalitas Konsumen	
	pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i>	114
6.2.	Hubungan Promosi dengan Loyalitas Konsumen pada	
	Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i>	116
6.2.1.	Hubungan <i>Advertising</i> dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	116
6.2.2.	Hubungan Penjualan Personal dengan Loyalitas	
	Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	118

6.2.3. Hubungan Promosi Penjualan dengan Loyalitas Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	119
6.2.4. Hubungan Masyarakat dengan Loyalitas Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	121
6.2.5. Hubungan Pemasaran Langsung dengan Loyalitas Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan	121
6.3. Analisis Pengaruh <i>Hierarcial Service Quality</i> dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Siloam Surabaya	122
6.4 Isu Strategis dan Rekomendasi FGD	125
BAB 7 PENUTUP	129
7.1 Kesimpulan.....	129
7.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2020.....	2
Tabel 1.2	Perbandingan jumlah pasien baru, pasien lama, dan total pasien <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya tahun 2019 dan 2020	2
Tabel 1.3	Data Net Promoter Score Pelayanan Rawat Jalan periode Januari-Desember 2019	5
Tabel 1.4	Data Net Promoter Score Pelayanan Rawat Jalan periode Januari-Desember 2020.....	6
Tabel 2.1	Model Dimensi <i>Hierarchical Service Quality</i>	26
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel	52
Tabel 5.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden di Pelayanan Rawat Jalan <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	67
Tabel 5.2	Distribusi Usia Responden di Pelayanan Rawat Jalan <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	67
Tabel 5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Pelayanan Rawat Jalan <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	68
Tabel 5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Pelayanan Rawat Jalan <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	69
Tabel 5.5	Distribusi Attitude pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	71
Tabel 5.6	Distribusi Behavior pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	72
Tabel 5.7	Distribusi Expertise pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	73
Tabel 5.8	Distribusi Interaction Quality pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	73
Tabel 5.9	Distribusi Ambient Conditions pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	74
Tabel 5.10	Distribusi Design pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	75
Tabel 5.11	Distribusi Sosial Factors pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	76
Tabel 5.12	Distribusi Physical Environment Quality pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	77
Tabel 5.13	Distribusi Variabel Waiting Time pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	78
Tabel 5.14	Distribusi Tangibles pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	78

Tabel 5.15	Distribusi Valence pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	79
Tabel 5.16	Distribusi Quality Result pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	80
Tabel 5.17	Distribusi Hierachial Quality Result pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	81
Tabel 5.18	Distribusi Advertising pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	82
Tabel 5.19	Distribusi Penjualan Personal pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	83
Tabel 5.20	Distribusi Promosi Penjualan pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	84
Tabel 5.21	Distribusi Hubungan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	85
Tabel 5.22	Distribusi Pemasaran Langsung pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	85
Tabel 5.23	Distribusi Promosi pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	86
Tabel 5.24	Distribusi Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	87
Tabel 5.25	Distribusi Variabel Hierachial Quality Result, Promotion, dan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	88
Tabel 5.26	Hubungan Attitude dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	91
Tabel 5.27	Hubungan Behavior dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	91
Tabel 5.28	Hubungan Expertise dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	92
Tabel 5.29	Hubungan Interaction Quality dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	93
Tabel 5.30	Hubungan Ambient Conditions dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	94
Tabel 5.31	Hubungan Design dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	94
Tabel 5.32	Hubungan Social Factors dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	95
Tabel 5.33	Hubungan Physical Environment Quality dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022.....	96
Tabel 5.34	Hubungan Waiting Time dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	97
Tabel 5.35	Hubungan Tangible dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya	98

Tabel 5.36	Hubungan Valence dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya	98
Tabel 5.37	Hubungan Quality Results dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	99
Tabel 5.38	Hubungan Adversiting dengan Loyalitas Pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	100
Tabel 5.39	Hubungan Penjualan Personal dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	101
Tabel 5.40	Hubungan Promosi Penjualan dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	102
Tabel 5.41	Hubungan Hubungan Masyarakat (Public Relation) dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	103
Tabel 5.42	Hubungan Pemasaran Langsung (Direct Selling) dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	104
Tabel 5.43	Hubungan Promotion dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	105
Tabel 5.44	Rangkuman Hubungan Hierachial Quality Result dan Promotion dengan Loyalitas pada Pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	106
Tabel 5.45	Hasil Analisis Multivariat Uji Regresi Ordinal Berganda antara Interaction Quality, Physical Environment Quality, Quality Results, dan Promosi dengan Loyalitas Pada Pelayanan Rawat Jalan <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	107
Tabel 5.46	Hasil Analisis Multivariat Pembuatan Model antara Physical Environment Quality dan Promosi dengan Loyalitas Pasien pada pelayanan Rawat Jalan di <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya Tahun 2022	107
Tabel 5.47	Rangkuman Variabel untuk Menentukan Isu Strategis	109
Tabel 6.1	Rekomendasi Isu Strategis dan Hasil Focus Group Discussion	126

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Identifikasi Masalah	7
Gambar 1.2	Elemen-elemen Bauran Promosi (<i>Promotional Mix</i>).....	12
Gambar 2.1	<i>Hierarchical Model</i>	28
Gambar 2.2	<i>Net Promoter Score</i>	37
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.	42
Gambar 4.1	Analisis Korelasi	49
Gambar 4.2	Kerangka Operasional	50
Gambar 5.1	Struktur Organisasi <i>Siloam Hospitals</i> Surabaya	62

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner.....	142
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	154
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas.....	156
Lampiran 4	Hasil Uji Statistik.....	158
Lampiran 5	Uji Etik	190

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Lambang

<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
≤	: Kurang atau sama dengan
≥	: Lebih atau sama dengan
=	: Sama dengan
-	: Sampai dengan
/	: Pembagian; Atau
%	: Persen; Persentase
&	: Dan
x	: Kali

Daftar Singkatan

A	: <i>Accessibility</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
D1	: Diploma Satu
dkk	: dan kawan-kawan
DOI	: <i>Digital Object Identifier</i>
HSQM	: <i>Hierarchical Service Quality Model</i>
I	: <i>Interaction</i>
IRJ	: Instalasi Rawat Jalan
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
Kepmenkes	: Keputusan Menteri Kesehatan
NPS	: <i>Net Promoter Score</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PP	: Peraturan Pemerintah
r	: <i>Coefficient Correlation</i>
SC	: <i>Sharing of Content</i>
SD	: Sekolah Dasar
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SOP	: Standar Operasional Prosedur
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
WHO	: <i>World Health Organization</i>