

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DIMEDIASI NILAI, KEPUASAN, DAN BIAYA BERALIH : STUDI PADA
RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Magister Sains Manajemen Pada Program Studi
Magister Sains Manajemen**



FIRMAN HABIBIE

NIM :: 041141009

Program Studi Magister Sains Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Airlangga

2015

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DIMEDIASI NILAI, KEPUASAN, DAN BIAYA BERALIH STUDI PADA
RUMAH SAKIT SEMEN GRESIK**

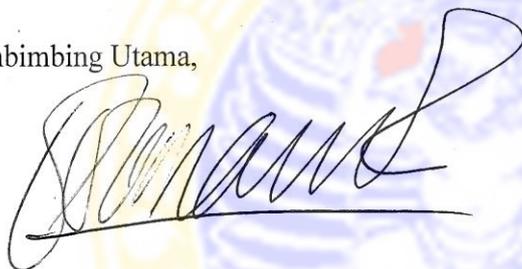
Diajukan oleh

FIRMAN HABIBIE

041141019

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama,



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi
NIP. 197407221999031001

Tanggal:

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Sains Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi
NIP. 197407221999031001

Tanggal:

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama : Firman Habibie

NIM : 041141019

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Oleh Nilai,
Kepuasan Dan Biaya Beralih Studi Kasus Pada Rumah Sakit Semen Gresik**

Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji pada tanggal 31 Juli 2015.

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,


Dr. Sri Hartini, SE., M.Si


Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si

Anggota,

Anggota,


Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si


Dr. Masmira Kurniawati, SE., MSi

PERNYATAAN

Saya (Firman Habibie, 041141009), menyatakan bahwa:

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 9 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Firman Habibie

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil`alamiin. Allahumma Salli Ala Sayyidina Muhammadin Wa-Ala Ali Muhammadin Wa-Sabihi Wa-Sallim. Segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala keagunganNya yang telah memberi limpahan rahmatNya sehingga Saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Oleh Nilai, Kepuasan Dan Biaya Beralih Studi Kasus Pada Rumah Sakit Semen Gresik” ini dengan baik. Pada kesempatan ini Saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung turut membantu dalam penyelesaian tesis ini.

1. Orang Tua tercinta Mama, Papa dan Mbak Hanna tercinta yang memberi saya semangat pada penulisan karya tulis ini dimana mereka selalu memberi dukungan melalui doa, bantuan dan motivasi yang tiada henti dalam segala keputusan yang Saya ambil.
2. Bapak Dr. Gancar Candra Premananto, SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan banyak waktu serta memberikan arahan dan motivasi dalam penulisan tesis.
3. Seluruh dosen pengajar MSM yang telah meluangkan waktu memberikan ilmu serta wawasan pada Saya.
4. Seluruh staff MSM, Mbak Riska dan Mbak Vita terimakasih sudah mengingatkan dan *mensupport*, Mas Andri dan Mas Supri, atas semua bantuannya selama ini.
5. Teman-teman MSM Marketing 2011 yang memberi bantuan atau pun semangat, (Putri, Pak Jhon, Gocen, Rojib, Mamang), MSM (Mas Jovi, Mbak Arini, Mbak Azmil, Mbak Phima, dan Dini) terimakasih untuk bantuan dan masukannya.

6. Pakde dan Bude Imam Hidayat, Mbak Nisa, terimakasih sekali atas motivasi yang diberikan kepada Firman.
7. Teman-teman Java untuk pengertian serta do'anya
8. Sahabat-sahabatku tercinta Guntur, Bubu, Dll, yang selalu ada waktu susah maupun senang, yang mau mendengarkan keluh kesah dan selalu mendoakan dan memberi semangat.
9. Kepada Rumah Sakit Semen Gresik yang telah bersedia untuk dilakukan penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat Saya sebutkan satu persatu, Saya ucapkan terimakasih banyak atas bantuannya selama ini.

Mungkin masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, namun Saya hanya berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sehingga menjadi ladang amal seumur hidup bagi Saya. Aamiin.

Surabaya, 3 Agustus 2015

Saya