

TESIS

PENGARUH *HEALTHQUAL* DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA GRIYA SEHAT KOTA SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Magister Manajemen Universitas Narotama



Oleh:

DINA YULIANA
NIM 11124038

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
S U R A B A Y A
2025**

TESIS

**PENGARUH *HEALTHQUAL* DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA GRIYA SEHAT KOTA
SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Magister Manajemen Universitas Narotama



Oleh:

DINA YULIANA
NIM 11124038

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
S U R A B A Y A
2025**

PENGESAHAN TESIS

**TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU, 9 AGUSTUS 2025**

Judul Tesis : Pengaruh *HealthQual* Dan Citra Merek Terhadap
Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai
Variabel Mediasi Pada Griya Sehat Kota Surabaya

Disusun oleh : Dina Yuliana

NIM : 11124038

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Magister Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama

Di hadapan Tim Penguji:

1. Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, M.M.

2. Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.

3. Dr. Agus Sukoco, S.T., M.M.

PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH *HEALTHQUAL* DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA GRIYA SEHAT KOTA SURABAYA

Diajukan Oleh:

DINA YULIANA

NIM 11124038

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH:



Rektor Program Studi Manajemen,

Dosen Pembimbing,

Dr. Iko Suyono, S.E., M.M., Ph.D.

Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dina Yuliana

NIM : 11124038

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Magister Manajemen

Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH *HEALTHQUAL* DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PASIEN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA GRIYA SEHAT KOTA SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain.

Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 10 September 2025

Pembuat Pernyataan,



Dina Yuliana

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul ***“Pengaruh HealthQual dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada Griya Sehat Kota Surabaya”***.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Narotama.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis menyadari bahwa tidak akan dapat terealisasi dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya
2. Bapak Dr. Agus Sukoco, S.T, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama
3. Bapak Dr. Joko Suyono, S.E., M.M., PhD., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Dr. Sengguruh Nilowardono, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta memberikan bimbingan dan arahan hingga tesis ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staf administrasi di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Narotama yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta pelayanan yang baik selama masa perkuliahan.
6. Ibu Nanik Sukristina, S.KM., M.Kes selaku Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk pengambilan data selama proses pengerjaan tesis.
7. Pihak Griya Sehat Kota Surabaya yang telah memberikan izin, bantuan, serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua Bapak Ahmad Kohir dan Ibu Karmila, anak-anak tercinta Meyva Shabrina Maiza dan Syauqina Almaira Adna serta sahabat yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, serta menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 10 September 2025

Penulis

Dina Yuliana

ABSTRAK

PENGARUH *HEALTHQUAL* DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARABEL MEDIASI PADA GRIYA SEHAT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *HealthQual* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel mediasi pada Griya Sehat Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah pasien dewasa Griya Sehat yang telah melakukan kunjungan minimal tiga kali dalam periode Januari–Juni 2025, dengan jumlah sampel sebanyak 88 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *HealthQual* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien. Citra Merek juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien. Selain itu, Kepuasan Pasien terbukti memiliki pengaruh paling kuat terhadap Loyalitas Pasien serta memediasi hubungan *HealthQual* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien. Dengan demikian, strategi peningkatan mutu layanan dan penguatan citra merek yang terintegrasi mampu menciptakan kepuasan dan mendorong loyalitas pasien.

Kata Kunci: *HealthQual*, citra merek, kepuasan pasien, loyalitas pasien, SEM-PLS.

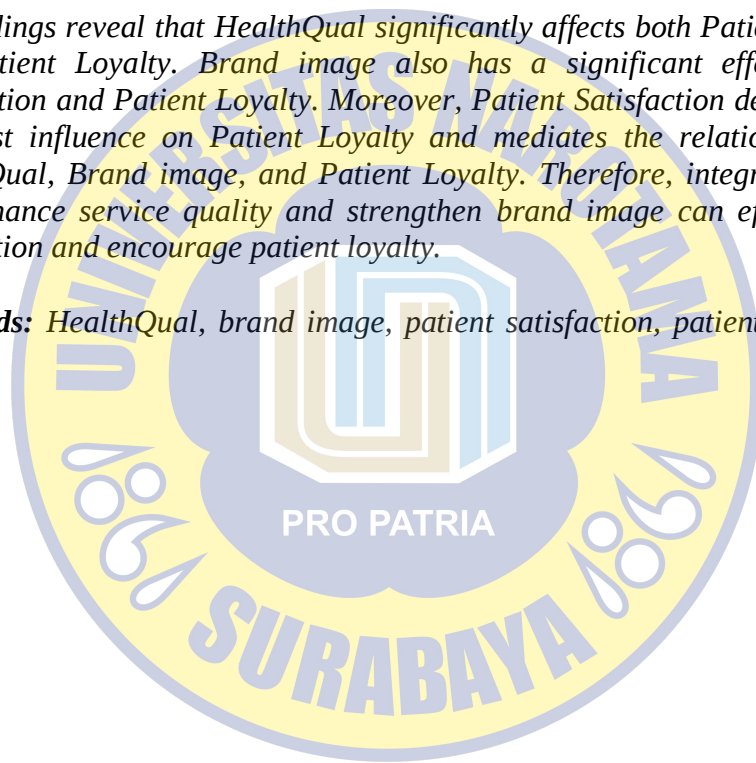
ABSTRACT

THE INFLUENCE OF HEALTHQUAL AND BRAND IMAGE ON PATIENT LOYALTY WITH PATIENT SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE AT GRIYA SEHAT SURABAYA

This study aims to analyze the influence of HealthQual and Brand image on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as a mediating variable at Griya Sehat Surabaya. A quantitative approach with a survey design was employed. The research population consisted of adult patients who had visited Griya Sehat at least three times during January–June 2025, with a total sample of 88 respondents. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4.

The findings reveal that HealthQual significantly affects both Patient Satisfaction and Patient Loyalty. Brand image also has a significant effect on Patient Satisfaction and Patient Loyalty. Moreover, Patient Satisfaction demonstrates the strongest influence on Patient Loyalty and mediates the relationship between HealthQual, Brand image, and Patient Loyalty. Therefore, integrated strategies that enhance service quality and strengthen brand image can effectively foster satisfaction and encourage patient loyalty.

Keywords: HealthQual, brand image, patient satisfaction, patient loyalty, SEM-PLS.



DAFTAR ISI

Surat Pernyataan	i
Persetujuan Tesis	ii
Pengesahan Tesis	iii
Halaman Pernyataan Pesetujuan Publikasi untuk Kepentingan Akademis	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Batasan Masalah	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Pelayanan Kesehatan Tradisional	11

2.1.2 Pelayanan Kesehatan Tradisional Komplmenter di Griya Sehat	13
2.1.3 <i>HealthQual</i>	15
2.1.4 Citra Merek	18
2.1.5 Kepuasan Pasien	21
2.1.6 Loyalitas Pasien	24
2.2 Tinjauan Empiris	27

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konsep Penelitian	37
3.2 Hipotesis Penelitian	40
3.2.1 Pengaruh <i>HealthQual</i> Terhadap Kepuasan Pasien	40
3.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien	41
3.2.3 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	42
3.2.4 Pengaruh <i>HealthQual</i> Terhadap Loyalitas Pasien	43
3.2.5 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pasien	44
3.2.6 Kepuasan Memediasi Pengaruh <i>HealthQual</i> Terhadap Loyalitas Pasien	45
3.2.7 Kepuasan Memediasi Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pasien	47

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian	48
4.2 Populasi	48
4.3 Sampel	49
4.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	50

4.4.1 Jenis dan Sumber Data	50
4.4.2 Metode Pengumpulan Data	50
4.4.3 Skala Pengukuran	51
4.5 Definisi Operasional	51
4.5.1 <i>HealthQual</i>	51
4.5.2 Citra Merek	52
4.5.3 Kepuasan Pasien	53
4.5.4 Loyalitas Pasien	53
4.6 Desain Instrumen Penelitian	54
4.7 Teknik Analisa Data	55
4.7.1 Teknik Pengolahan Data	56
4.7.2 Teknik Penyajian Data	56
4.7.3 Teknik Analisis Statistik Data	56
4.7.4 Perangkat Lunak Analisis	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
5.2 Gambaran Umum Data Penelitian	60
5.2.1 Jenis Kelamin	60
5.2.2 Rentang Usia.....	61
5.2.3 Frekuensi Kunjungan	63
5.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	66
5.3.1 Penjabaran Hasil	67
5.3.2 Kesimpulan Sementara	71

5.4 Analisis Deskriptif Indikator Pada Setiap Variabel	72
5.4.1 Analisis Deskriptif Indikator dan Dimensi Variabel Penelitian.....	75
5.4.2 Kesimpulan Temuan Deskriptif dan Implikasi Manajerial	83
5.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	88
5.5.1 Validitas Konvergen	88
5.5.2 Uji Reliabilitas Konstruk	88
5.5.3 Uji Validitas Diskriminan	92
5.5.4 Uji Multikolinearitas	96
5.6 Uji Model Struktural	99
5.6.1 Uji R-Square	99
5.6.2 Uji Q-Square	101
5.6.3 Uji Signifikansi Koefisien Jalur	102
5.6.4 Uji Effect Size	105
5.6.5 Uji Mediasi	107
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian	109
5.7.1 Pembahasan Variabel dan Hipotesis	109
5.7.2 Keterkaitan Antar Variabel	119
5.7.3 Temuan Unik Penelitian	121
5.7.4 Implikasi Hasil Penelitian	122
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	125
6.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1	Skala Penilaian Likert	51
Tabel 4.2	Desain Instrumen Penelitian	54
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Ke Griya Sehat	63
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	65
Tabel 5.5	Statistik Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian.....	67
Tabel 5.6	Statistik Deskriptif Per Indikator	72
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Konvergen (Outer Loading dan AVE).....	89
Tabel 5.8	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk <i>Cronbach's Alpha</i> dan Composite Reliability	91
Tabel 5.9	Matriks Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)	93
Tabel 5.10	Hasil Uji HTMT (<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>)	95
Tabel 5.11	Nilai Variance Inflation Factor (VIF) Indikator Setelah Penghapusan Multikolinearitas	97
Tabel 5.12	Nilai Uji R-Square (R^2) Konstruk endogen	100
Tabel 5.13	Nilai Q-Square (Q^2) Predictive Relevance	101
Tabel 5.14	Hasil Uji Signifikansi Koefisien Jalur (Boostrapping)	103
Tabel 5.15	Hasil Uji Efek Size (f^2)	106
Tabel 5.16	Hasil Uji Mediasi: Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Pasien.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	38
Gambar 5.1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 5.2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 5.3 Diagram Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae	136
Lampiran 2 Form Bimbingan Tesis	137
Lampiran 3 Hasil Plagiasi	138
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	139
Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian	142
Lampiran 6 Rekapitulasi Kuesioner	144
Lampiran 7 Karakteristik Responden	146
Lampiran 8 Hasil Olah Data SEM PLS	147

