

**PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI KERJA DAN
KUALITAS PELAYANAN TENAGA MEDIS TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI RS YADIKA
KEBAYORAN LAMA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen



Disusun oleh:

ERICH BODY
221100015

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2025**

**THE INFLUENCE OF COMPETENCE, WORK MOTIVATION
AND SERVICE QUALITY OF MEDICAL PERSONNEL ON
PATIENT LOYALTY WITH PATIENT SATISFACTION AS A
MEDIATION VARIABLE AT YADIKA KEBAYORAN LAMA
HOSPITAL**

A THESIS

Submitted in one of fulfilment of the requirement for
the Master of Management



Complied by:

**ERICH BODY
221100015**

**MASTER OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2025**

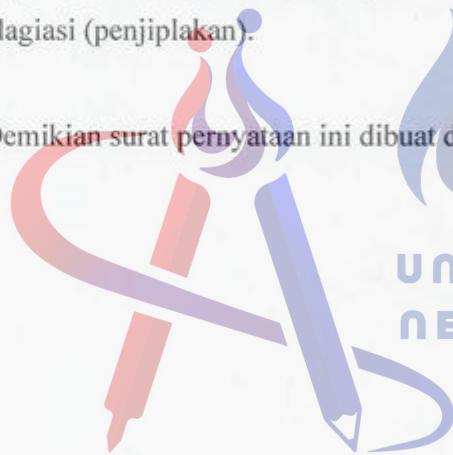
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erich Body
NIM : 221100015
Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis ini adalah murni hasil karya saya sendiri dan seluruh isi tesis ini menjadi tanggung jawab saya sendiri, apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan tesis ini apabila melakukan tindakan plagiasi (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.



usni
UNIVERSITAS SATYA
NEGARA INDONESIA
Jakarta, 20-02-2025



(Erich Body)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Erich Body
NIM : 221100015
Falkultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama

Tanggal Ujian : 18-02-2025

Jakarta 20-02-2025

Dosen Pembimbing I

Menyetujui,

Dosen Pembimbing II

Dr. dr. Fushen, M.H., PGcert., FISQua

Dr. Roby Wijaya, S. Kom., M.M

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Drs. Dharmawan P Hadad, MM

Dr. Noviarti, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN TESIS

Nama : Erich Body
NIM : 221100015
Falkultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Kualitas Pelayanan Tenaga Medis Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Yadika Kebayoran Lama

Tanggal Ujian : 18-02-2025

Tesis tersebut telah diperbaiki sesuai saran dan komentar Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Satya Negara Indonesia.

Jakarta 20-02-2025

Ketua Penguji

UNIVERSITAS SATYA
NEGARA INDONESIA

Dr. Arifin Siagian SE., M.M.

Penguji I

Dr. dr. Fushen, M.H., PGcert., FISQua

Penguji II

Dr. Roby Wijaya, S. Kom., M.M.

DOSEN PEMBIMBING I : Dr. dr. Fushen, M.H., PGcert., FISQua
DOSEN PEMBIMBING II : Dr. Roby Wijaya, S. Kom., M.M

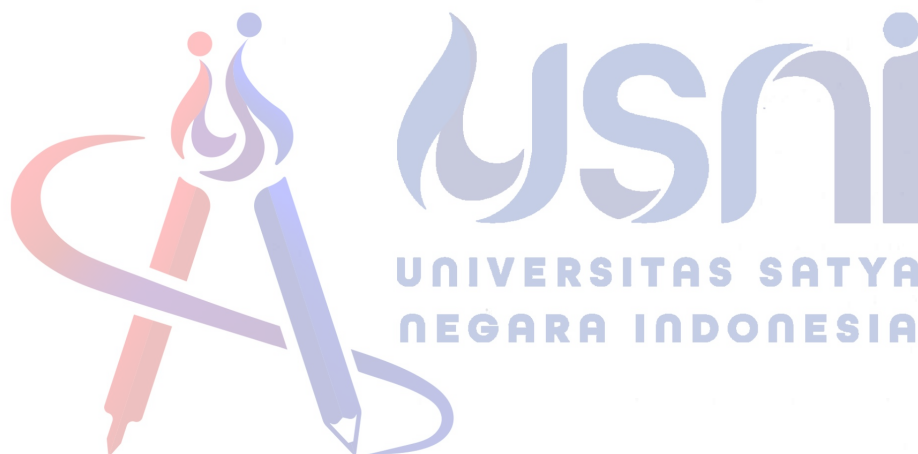
ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang cepat memicu terjadinya persaingan bisnis yang semakin sengit termasuk juga di bidang kesehatan. RS Yadika Kebayoran Lama menghadapi persaingan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tapi kunjungan jumlah kunjungan pasien rawat jalan RS Yadika Kebayoran Lama yang jumlahnya berfluktuasi atau tidak stabil. Penelitian ini mengevaluasi pengaruh kompetensi tenaga medis, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien BPJS melalui kepuasan pasien BPJS di RS Yadika Kebayoran Lama. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Besar sampel ditentukan berdasarkan rumus Solvin sebanyak 92 sampel yaitu pasien BPJS yang berobat di rawat jalan RS Yadika Kebayoran Lama. Metode pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling. Data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner di analisis dengan menggunakan analisis jalur untuk pengujian hipotesisnya dengan menggunakan software SPSS versi 27. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $p < 0.001$. Motivasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $p < 0.001$. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $p < 0.001$. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $p < 0.001$. Kompetensi tenaga medis tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0.756$. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan nilai $p < 0.001$. Kompetensi tenaga medis tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan nilai $p < 0.046$ dan nilai $t_{hitung} = 0.231$. Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai $p < 0.050$ dan nilai

$t_{hitung} = 0.669$. Kualitas pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan nilai $p < 0.075$ dan nilai $t_{hitung} = 0.328$.

Kata Kunci :

Kompetensi Tenaga Medis, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien BPJS, Loyalitas Pasien BPJS, RS Yadika Kebayoran Lama.



ADVISOR I : Dr. dr. Fushen, M.H., PGcert., FISQua
ADVISOR II : Dr. Roby Wijaya, S. Kom., M.M

ABSTRACT

The rapid advancement of technology has triggered increasingly fierce business competition, including in the healthcare sector. RS Yadika Kebayoran Lama faces competition in providing quality healthcare services. However, the number of outpatient visits at RS Yadika Kebayoran Lama fluctuates and remains unstable. This study evaluates the influence of medical staff competence, work motivation, and service quality on BPJS patient loyalty through BPJS patient satisfaction at RS Yadika Kebayoran Lama. The research method used is quantitative. The sample size was determined based on Solvin's formula, amounting to 92 samples, which consisted of BPJS patients receiving outpatient treatment at RS Yadika Kebayoran Lama. The sampling method used was simple random sampling. Data obtained from questionnaire distribution were analyzed using path analysis for hypothesis testing using SPSS version 27 software. The data analysis results show that medical staff competence significantly affects patient loyalty with a p-value <0.001 . Work motivation significantly influences patient loyalty with a p-value <0.001 . Service quality significantly affects patient loyalty with a p-value <0.001 . Patient satisfaction significantly affects patient loyalty with a p-value <0.001 . Medical staff competence does not significantly affect patient satisfaction with a p-value of 0.756. Work motivation significantly affects patient satisfaction. Service quality significantly affects patient loyalty through patient satisfaction with a p-value <0.001 . Medical staff competence does not significantly affect patient loyalty through patient satisfaction with a p-value <0.046 and a t-value of 0.231. Work motivation does not significantly affect patient loyalty with a p-value <0.050 and a t-value of 0.669. Service quality does not significantly affect patient loyalty through patient satisfaction with a p-value <0.075 and a t-value of 0.328.

Keywords: Medical Staff Competence, Work Motivation, Service Quality, BPJS Patient Satisfaction, BPJS Patient Loyalty, RS Yadika Kebayoran Lama.

