

DISERTASI

PENGARUH *CORE SERVICE QUALITY* DAN *PERIPHERAL SERVICE QUALITY* TERHADAP *PERCEIVED VALUE*, *PATIENT SATISFACTION*, DAN *PATIENT LOYALTY* YANG DIMODERASI *SWITCHING COST* DAN *E-HEALTH* PADA RUMAH SAKIT UMUM DI KABUPATEN LAMONGAN

The Influence Of Core Service Quality And Peripheral Service Quality On Perceived Value, Patient Satisfaction, And Patient Loyalty Moderate By Switching Cost And E-health At General Hospitals In Lamongan



Oleh:

MESRA SURYA ARIEFIN
1272000033

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

DISERTASI

**PENGARUH *CORE SERVICE QUALITY* DAN *PERIPHERAL SERVICE QUALITY* TERHADAP *PERCEIVED VALUE*,
PATIENT SATISFACTION, DAN *PATIENT LOYALTY*
YANG DIMODERASI *SWITCHING COST* DAN
E-HEALTH PADA RUMAH SAKIT UMUM
DI KABUPATEN LAMONGAN**

*The Influence Of Core Service Quality And Peripheral Service
Quality On Perceived Value, Patient Satisfaction, And
Patient Loyalty Moderate By Switching Cost
And E-health At General Hospitals
In Lamongan*



Oleh:

MESRA SURYA ARIEFIN
1272000033

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PENGARUH *CORE SERVICE QUALITY* DAN *PERIPHERAL SERVICE QUALITY* TERHADAP *PERCEIVED VALUE*,
PATIENT SATISFACTION, DAN *PATIENT LOYALTY*
YANG DIMODERASI *SWITCHING COST* DAN
E-HEALTH PADA RUMAH SAKIT UMUM
DI KABUPATEN LAMONGAN**

*The Influence Of Core Service Quality And Peripheral Service
Quality On Perceived Value, Patient Satisfaction, And
Patient Loyalty Moderate By Switching Cost
And E-health At General Hospitals
In Lamongan*

DISERTASI

**Untuk Memperoleh Gelar Doktor
Dalam Program Studi Ilmu Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Oleh:

MESRA SURYA ARIEFIN
1272000033

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

DISERTASI

PENGARUH *CORE SERVICE QUALITY* DAN *PERIPHERAL SERVICE QUALITY*
TERHADAP *PERCEIVED VALUE*, *PATIENT SATISFACTION*, DAN *PATIENT*
LOYALTY YANG DIMODERASI *SWITCHING COST* DAN *E-HEALTH*
PADA RUMAH SAKIT UMUM DI KABUPATEN LAMONGAN

Oleh:

MESRA SURYA ARIEFIN

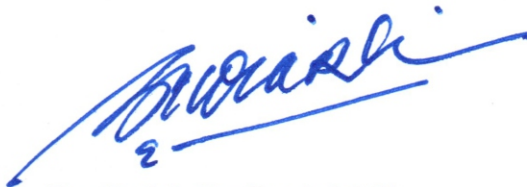
1272000033

Promotor:



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak., CA

Co Promotor:



Dr. Endah Budiarti, M.Si

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA

**PENGARUH CORE SERVICE QUALITY DAN PERIPHERAL SERVICE QUALITY
TERHADAP PERCEIVED VALUE, PATIENT SATISFACTION, DAN PATIENT
LOYALTY YANG DIMODERASI SWITCHING COST DAN E-HEALTH
PADA RUMAH SAKIT UMUM DI KABUPATEN LAMONGAN**

Oleh:

MESRA SURYA ARIEFIN

1272000033

Disertasi Telah Diuji dan Dinilai

Oleh Panitia Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal 7 Mei 2024

Ketua : Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA
Sekretaris/ Promotor : Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.
Co Promotor : Dr. Endah Budiarti, M.Si
Anggota : Prof. Dr. Tri Ratnawati, Ak., MS., CA., CPA
Prof. Dr. Sukei, MM
Prof. Dr. Slamet Suhartono, SH., MH.
Dr. Nanis Susanti, MM
Dr. Ida Bagus Cempena, MM
Dr. Mu'ah, MM, M.Pd
Dr. Hj. Sumiati, MM

[Handwritten signatures of the panel members]

Mengetahui:

Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Mesra Surya Ariefin
N I M : 1272000033
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Menyampaikan bahwa **Disertasi** yang saya buat dengan judul:

PENGARUH CORE SERVICE QUALITY DAN PERIPHERAL SERVICE QUALITY TERHADAP PERCEIVED VALUE, PATIENT SATISFACTION, DAN PATIENT LOYALTY YANG DIMODERASI SWITCHING COST DAN E-HEALTH PADA RUMAH SAKIT UMUM DI KABUPATEN LAMONGAN

Adalah hasil karya sendiri dan bukan **Duplikasi** dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia DISERTASI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DOKTOR) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 16 Mei 2024



Mesra Surya Ariefin



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mesra Surya Ariefin
NBI/ NPM : 1272000033
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Doktor Ilmu Ekonomi
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek*~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH CORE SERVICE QUALITY DAN PERIPHERAL SERVICE QUALITY TERHADAP PERCEIVED VALUE, PATIENT SATISFACTION, DAN PATIENT LOYALTY YANG DIMODERASI SWITCHING COST DAN E-HEALTH PADA RUMAH SAKIT UMUM DI KABUPATEN LAMONGAN

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 16 Mei 2024

Yang Menyatakan,



Mesra Surya Ariefin

*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Segala ungkapan puji dan rasa syukur hanya ditujukan kepada Allah S.W.T., Tuhan Yang Maha Kuasa, yang tanpa pertolongan-Nya pasti penulis tidak akan sanggup untuk menyelesaikan disertasi ini dengan baik. Berkat rahmat dan anugerah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan disertasi dengan judul “Pengaruh *Core Service Quality* dan *Peripheral Service Quality* Terhadap *Perceived Value*, *Patient Satisfaction*, dan *Patient Loyalty* yang Dimoderasi *Switching Cost* dan *E-Health* Pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan”. Disertasi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi pada Program Doktor Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Kepada pihak-pihak yang banyak berperan dalam penyelesaian penelitian ini, pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, MSi, Ak., CA selaku Promotor dan sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang juga tidak henti-hentinya senantiasa memberikan dorongan bukan hanya berhenti pada motivasi diri saya akan tetapi terus menstimulus dalam bentuk inspirasi intelektual akademik kepada penulis ditengah kepadatan kegiatannya terus bersedia memberikan bimbingan, pengarahan dengan sangat sabar bukan hanya dari sudut normatif penelitian akan tetapi juga mengingatkan target *timeline* hingga terselesaikannya disertasi ini.
2. Dr. Endah Budiarti, M.Si selaku Ko-Promotor yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, meluangkan waktu yang tidak sedikit untuk memberikan saran dan berbagai masukan kepada penulis hingga selesainya penulisan disertasi ini.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, MS., Ak., CA., CPA Selaku Ketua Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus tim penguji, yang selalu memberikan berbagai arahan dan motivasi kepada penulis hingga selesainya penulisan Disertasi ini.
5. Prof. Dr. Sukei, MM, Prof. Dr. Slamet Suhartono, SH., MH, Dr. Hj. Sumiati, MM, Dr. Nanis Susanti, MM, Dr. Mu'ah, MM., M.Pd dan Dr. Ida Bagus

Cempena, MM, MM selaku tim penguji, yang selalu memberikan berbagai arahan dan motivasi kepada penulis hingga selesainya penulisan Disertasi ini

6. Para Dosen Pengampu Mata Kuliah pada Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Almarhum Bapak Dr. H. Masram, MM., M.Pd dan ibu Dr. Hj. Mu'ah, MM., M.Pd yang selalu mendukung sehingga bisa mencapai tahap pendidikan tertinggi yaitu Doktor Ilmu Ekonomi.
8. Kepada istri tercinta Apt. Rizky Ayu Artama Putri, S.Farm., M.Farm yg selalu mendampingi dalam keadaan senang maupun duka dalam penyelesaian Pendidikan Strata tiga yaitu, Doktor Ilmu Ekonomi.
9. Kepada Mesra Berlyn Hakim, S.Ak., M.Ak, Aranta Prista Dilasari, S.Ak., M.Ak, Mesra Amalia Ramadhani, A.Md., S.Ak., S.Pd dan Mesra Akhirna Hidayati yg selalu memberikan dukungan dan doa.
10. Teman- teman DIE 42 yang selalu memberikan support dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan Tugas akhir Disertasi.
11. Karyawan pada Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan dan memperlancar dalam penyelesaian Disertasi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu memberikan sumbangsih dan turut membantu Penulis dalam menyelesaikan disertasi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan disertasi ini masih membutuhkan penyempurnaan-penyempurnaan. Akhir kata penulis berbesar hati apabila para pembaca sudi memberikan kritik, saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan penelitian berikutnya.

Surabaya, Mei 2024

Mesra Surya Ariefin

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of core service quality and peripheral service quality on perceived value, patient satisfaction, and patient loyalty in Lamongan General Hospitals, moderated by switching costs and E-Health.

The research design used an explanatory research approach, with the sample being class 1, 2 and 3 inpatients who were being treated at RSUD Dr. Soegiri Lamongan and RSUD Muhammadiyah Lamongan, with a sample size of 80 people. The data collection method is a survey using a questionnaire, and the analysis technique used is Partial Least Square SEM (PLS-SEM).

Research results show that perceived value and patient satisfaction are positively and significantly impacted by core and peripheral service quality, but patient loyalty is not significantly impacted by either of these factors. Patient loyalty is positively and significantly impacted by perceived value and patient satisfaction. Moreover, the impact of core and peripheral service quality on patient loyalty is entirely mediated by perceived value and patient satisfaction. While the moderating effect of switching costs is acknowledged to be negligible, the analysis results also demonstrate that E-Health can improve the effects of perceived value and patient satisfaction on patient loyalty.

Keywords: *core service quality, peripheral service quality, perceived value, patient satisfaction, patient loyalty, switching costs, E-Health.*

RINGKASAN

Loyalitas merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi, khususnya rumah sakit. Loyalitas pasien sangat berguna sebagai sumber konsumen yang melakukan pembelian ulang, pengguna yang potensial, dan sebagai *positive spoke person's in word of mouth advertaising*. *Perceived value* dan kepuasan adalah anteseden loyalitas yang kuat, keduanya sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. *Switching cost* sebagai faktor penting yang mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap atau berpindah, merupakan salah satu strategi dalam menciptakan loyalitas. E-Health juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan. E-Health sangat penting sebagai salah satu strategi meningkatkan loyalitas pasien dan masih sedikit penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *core service quality* dan *peripheral service quality* terhadap *perceived value*, *patient satisfaction*, dan *patient loyalty* yang dimoderasi *switching cost* dan *E-Health* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan.

Rancangan penelitian menggunakan pendekatan *explanatory research*, dengan sampel adalah pasien rawat inap kelas 1, 2, dan 3 yang sedang dirawat di RSUD Dr. Soegiri Lamongan dan RSUD Muhammadiyah Lamongan, dengan ukuran sampel sebanyak 80 orang. Metode pengumpulan data adalah survei menggunakan alat kuesioner, dan teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square SEM* (PLS-SEM).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa:

1. Penilaian responden penelitian pada variabel *core service quality* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,21, menunjukkan kualitas layanan inti atau fundamental yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan sudah sangat baik, meliputi aspek-aspek seperti pelayanan medis, keperawatan, diagnosis, dan perawatan utama bagi pasien.
2. Penilaian responden penelitian pada variabel *peripheral service quality* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan yang tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,17, menunjukkan kualitas layanan penunjang pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan masih dalam level yang baik.
3. Penilaian responden penelitian pada variabel *perceived value* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan yang tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,13, menunjukkan nilai yang dirasakan pasien atas keseluruhan pada Rumah Sakit

Umum di Kabupaten Lamongan sudah baik. Dimensi *emotional value* dan *price value* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan sangat baik sementara dimensi *social value* masih dinilai tinggi saja.

4. Penilaian responden penelitian pada variabel *patient satisfaction* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan yang tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,17, menunjukkan pasien sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan. Indikator *expectation* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan sangat tinggi, sementara indikator *experience* dan *all satisfaction* masih dinilai tinggi saja.
5. Penilaian responden penelitian pada variabel *E-Health* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,24, menunjukkan Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan sudah mampu memberikan pelayanan berbasis elektronik yang sangat baik untuk memfasilitasi pelayanan secara elektronik kepada pasien.
6. Penilaian responden penelitian pada variabel *switching cost* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,24, menunjukkan biaya yang dikeluarkan pasien jika melakukan perpindahan ke rumah sakit yang lain adalah sangat besar. Indikator biaya prosedural dan biaya kontraktual dipersepsikan dengan tingkat persetujuan sangat tinggi, sementara indikator biaya relasional dinilai tinggi saja.
7. Penilaian responden penelitian pada variabel *patient loyalty* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,23, menunjukkan loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan sudah sangat kuat. Dimensi *continued to use* dan *resilience* dipersepsikan dengan tingkat persetujuan sangat tinggi, sementara dimensi *recomendation* masih dinilai tinggi saja.

Sementara itu, hasil PLS-SEM menunjukkan bahwa:

1. *Core service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan inti belum mampu memberikan dampak nyata pada peningkatan loyalitas pasien.
2. *Peripheral service quality* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan penunjang juga belum mampu memberikan dampak nyata pada peningkatan loyalitas pasien.

3. *Core service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan inti maka persepsi nilai layanan akan semakin tinggi.
4. *Peripheral service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan penunjang maka persepsi nilai layanan akan semakin tinggi.
5. *Core service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan inti maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.
6. *Peripheral service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan penunjang maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.
7. *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin tinggi persepsi nilai layanan maka loyalitas pasien juga akan semakin tinggi.
8. *Patient satisfaction* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin tinggi kepuasan pasien maka loyalitasnya juga akan semakin tinggi.
9. Pengaruh *core service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *perceived value* adalah positif dan signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *core service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *perceived value*.
10. Pengaruh *peripheral service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *perceived value* juga positif dan signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *peripheral service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *perceived value*.
11. Pengaruh *core service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *patient satisfaction* adalah positif dan signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *core service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *patient satisfaction*.

12. Pengaruh *peripheral service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *patient satisfaction* juga positif dan signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *peripheral service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *patient satisfaction*.
13. *E-Health* memperkuat pengaruh *perceived value* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, pasien yang merasa mendapatkan manfaat tambahan dari penggunaan teknologi kesehatan juga cenderung memiliki persepsi nilai yang lebih tinggi, yang hal ini dapat memperkuat hubungan antara *perceived value* dan loyalitas.
14. *E-Health* juga memperkuat pengaruh *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, pasien yang merasa puas dengan penggunaan teknologi kesehatan, ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya pasien yang puas cenderung lebih setia, dengan demikian penggunaan *E-Health* dapat memperkuat hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas.
15. *Switching cost* tidak memoderasi pengaruh *perceived value* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, *perceived value* yang tinggi akan tetap memiliki pengaruh yang kuat pada loyalitas pasien daripada faktor *switching cost*. Jika pasien merasa nilai yang tinggi yang diberikan (*perceived value*), mereka akan tetap setia meskipun ada *switching cost* yang cukup besar.
16. *Switching cost* juga tidak memoderasi pengaruh *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, jika pasien merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, *switching cost* tidak menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan untuk tetap loyal atau pindah ke rumah sakit lain. Pasien yang merasa puas lebih cenderung tetap loyal terlepas dari adanya *switching cost*..

Peneliti memberikan saran bagi penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel *Local Culture*, Tang (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*End-of-life decision making in Taiwan: Healthcare practice is rooted in local culture and laws that should be adjusted to patients' best interests*” menekankan bahwa budaya lokal bisa memengaruhi persepsi terhadap layanan kesehatan dan keputusan loyalitas pasien, hal ini dapat membantu rumah sakit dalam menyesuaikan strategi pelayanan sesuai dengan karakteristik budaya setempat. Penelitian selanjutnya juga bisa menambahkan variabel kualitas pelayanan digital,

Al-Shorman (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Digital Service Quality and Customer Loyalty: the Mediating Role of Corporate Image*” menyatakan bahwa aspek-aspek kualitas layanan digital, terutama dalam konteks *E-Health*.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS DISERTASI.....	vi
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Research Gap	13
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.5.1 Manfaat Teoritis	17
1.5.2 Manfaat Praktis.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Kajian Teoritis	19
2.1.1 Teori Nilai	19
2.1.2 Perilaku Konsumen	20
2.1.3 Jasa, Karakteristik Jasa dan Pemasaran Jasa	21
2.1.3.1 Jasa	21
2.1.3.2 Karakteristik Jasa	22
2.1.3.3 Pemasaran Jasa.....	23
2.1.4 Service Quality	23
2.1.4.1 Definisi <i>Service Quality</i>	23
2.1.4.2 Konsep Kualitas Jasa	25
2.1.4.3 Dimensi <i>Service Quality</i>	26
2.1.4.4 Persepsi Pelanggan Terhadap <i>Service Quality</i>	29

2.1.4.5 Harapan Pelanggan Terhadap <i>Service Quality</i>	29
2.1.4.6 Model <i>SERVQUAL</i> (<i>Service Quality</i>).....	30
2.1.5 <i>Perceived Value</i>	32
2.1.5.1 Definisi <i>Perceived Value</i>	32
2.1.5.2 Dimensi <i>Perceived Value</i>	37
2.1.6 Patient Satisfaction	38
2.1.6.1 Definisi Kepuasan.....	38
2.1.6.2 Perspektif Kepuasan Konsumen	38
2.1.6.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	39
2.1.7 <i>E-Health t</i>	40
2.1.8 Switching Cost	47
2.1.9 Patient Loyalty	51
2.1.9.1 Definisi Loyalitas.....	51
2.1.9.2 Dimensi Loyalitas	53
2.1.9.3 Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	54
2.2 Penelitian Terdahulu	55
2.3 Hubungan Antar Variabel	78
2.3.1 Hubungan core service quality dengan patient loyalty	78
2.3.2 Hubungan peripheral service quality dengan patient loyalty	79
2.3.3 Hubungan core service quality dengan perceived value.....	79
2.3.4 Hubungan peripheral service quality dengan perceived value.....	80
2.3.5 Hubungan core service quality dengan patient satisfaction	80
2.3.6 Hubungan peripheral service quality dengan patient Satisfaction.....	81
2.3.7 Hubungan perceived value dengan patient loyalty.....	81
2.3.8 Hubungan patient satisfaction dengan patient loyalty	82
2.3.9 Mediasi perceived value pada hubungan antara core service quality dengan patient loyalty.....	83
2.3.10 Mediasi perceived value pada hubungan antara peripheral service quality dengan patient loyalty.....	83
2.3.11 Mediasi patient satisfaction pada hubungan antara core service quality dengan patient loyalty.....	84
2.3.12 Mediasi patient satisfaction pada hubungan antara peripheral service quality dengan patient loyalty	84
2.3.13 Moderasi E-Health pada hubungan antara perceived value dengan patient loyalty	84

2.3.14	Moderasi E-Health pada hubungan antara patient satisfaction dengan patient loyalty.....	85
2.3.15	Moderasi switching cost pada hubungan antara perceived value dengan patient loyalty.....	85
2.3.16	Moderasi switching cost pada hubungan antara patient satisfaction dengan patient loyalty.....	86
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....		87
3.1	Kerangka Proses Berpikir	87
3.2	Kerangka Konseptual.....	92
3.3	Hipotesis Penelitian	93
BAB IV METODE PENELITIAN.....		95
4.1	Pendekatan Penelitian	95
4.2	Populasi Dan Sampel Penelitian	95
4.3	Variabel Penelitian.....	97
4.4	Definisi Operasional	98
4.4.1	Definisi Operasional Core Service Quality	98
4.4.2	Definisi Operasional Peripheral Service Quality.....	99
4.4.3	Definisi Operasional Perceived Value.....	100
4.4.4	Definisi Operasional Patient Satisfaction	101
4.4.5	Definisi Operasional E-Health.....	102
4.4.6	Definisi Operasional Switching Cost	103
4.4.7	Definisi Operasional Patient Loyalty	105
4.5	Instrumen Penelitian	105
4.6	Jenis Dan Sumber Data.....	106
4.6.1	Data Primer.....	106
4.6.2	Data Sekunder	106
4.7	Teknik Pengumpulan Data.....	106
4.8	Teknik Analisa Data	107
4.8.1	Statistik Deskriptif.....	107
4.8.2	PLS-SEM.....	107
4.8.3	Analisis Variabel Mediasi	113
4.8.4	Analisis Variabel Moderasi	113
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....		115
5.1	Gambaran Obyek Penelitian	115
5.1.1	Gambaran Umum RSUD Dr. Soegiri Lamongan	115
5.1.2	Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Lamongan	116
5.2	Preliminary Analysis.....	118
5.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	118

5.2.1.1 Uji Validitas.....	118
5.2.1.2 Perspektif Kepuasan Konsumen.....	125
5.2.2 Evaluasi Bias Pada Proses Pengumpulan Data.....	126
5.2.2.1 Common Method Bias.....	126
5.2.2.2 Non-Response Bias.....	127
5.3 Data Penelitian.....	128
5.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	128
5.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	130
5.3.2.1 Deskripsi Variabel Core Service Quality	131
5.3.2.2 Deskripsi Variabel Peripheral Service Quality.....	133
5.3.2.3 Deskripsi Variabel Perceived Value.....	134
5.3.2.4 Deskripsi Variabel Patient Satisfaction	136
5.3.2.5 Deskripsi Variabel E-Health	137
5.3.2.6 Deskripsi Variabel Switching Cost	140
5.3.2.7 Deskripsi Variabel Patient Loyalty.....	142
5.3.2.8 eskripsi Variabel Secara Keseluruhan	143
5.4 Hasil Penelitian.....	144
5.4.1 Hasil Analisis Outer Model	144
5.4.1.1 Pengujian Convergent Validity	144
5.4.1.2 Pengujian Discriminant Validity	149
5.4.1.3 Pengujian Internal Consistency	150
5.4.1.4 Deskripsi Variabel Patient Satisfaction	136
5.4.2 Hasil Analisis Inner Model	152
5.4.2.1 Analisis <i>Collinearity</i>	152
5.4.2.2 Analisis Coefficients of Determination (R ²).....	153
5.4.2.3 Analisis Predictive Relevance (Q-Square).....	153
5.4.2.4 Analisis f ² Effect Size	154
5.4.2.5 Analisis Kesesuaian Model (Model Fit)	155
5.4.2.6 Analisis <i>PLS Predict</i>	155
5.4.3 Pengujian Hipotesis	156
5.4.3.1 Analisis Konstruk 2 Order	159
5.4.3.2 Analisis Direct Effect).....	160
5.4.3.3 Analisis <i>Indirect Effect</i>	163
5.4.3.4 Analisis Total Effect.....	165
5.4.3.5 Analisis <i>Moderating Effect</i>	167

5.4.3.6 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	172
BAB VI PEMBAHASAN.....	175
6.1 Pembahasan Hasil Deskripsi Variabel	175
6.1.1 Core Service Quality	175
6.1.2. Peripheral Service Quality	176
6.1.3 Perceived Value	177
6.1.4 Patient Satisfaction.....	178
6.1.5 E-Health.....	180
6.1.6 Switching Cost	181
6.1.7 Patient Loyalty	182
6.2 Pembahasan Hasil Uji Pengaruh Antar Variabel	183
6.2.1 Pengaruh Core Service Quality terhadap Patient Loyalty	183
6.2.2 Pengaruh Peripheral Service Quality terhadap Patient Loyalty	184
6.2.3 Pengaruh Core Service Quality terhadap Perceived Value.....	185
6.2.4 Pengaruh Peripheral Service Quality terhadap Perceived Value.....	186
6.2.5 Pengaruh Core Service Quality terhadap Patient Satisfaction	187
6.2.6 Pengaruh Peripheral Service Quality terhadap Patient Satisfaction	188
6.2.7 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i>	188
6.2.8 Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Patient Loyalty	189
6.2.9 Pengaruh Core Service Quality terhadap Patient Loyalty Melalui Perceived Value	190
6.2.10 Pengaruh Peripheral Service Quality terhadap Patient Loyalty Melalui Perceived Value	191
6.2.11 Pengaruh Core Service Quality terhadap Patient Loyalty Melalui Patient Satisfaction	192
6.2.12 Pengaruh Peripheral Service Quality terhadap Patient Loyalty Melalui Patient Satisfaction	193
6.2.13 Moderasi E-Health pada Pengaruh Perceived Value terhadap Patien Loyalty.....	193
6.2.14 Moderasi E-Health pada Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Patient Loyalty	194
6.2.15 Moderasi Switching Cost pada Pengaruh Perceived Value terhadap Patient Loyalty	195
6.2.16 Moderasi Switching Cost pada Pengaruh Patient Satisfaction terhadapPatient Loyalty	196
6.3 Temuan Penelitian	197

6.3.1 Temuan Teoritis.....	197
6.3.2 Temuan Praktis.....	199
6.4 Implikasi Penelitian	200
6.4.1 Implikasi Teoritik	200
6.4.2 Implikasi Praktis.....	201
6.5 Kontribusi bagi Pengembangan Ilmu Ekonomi	203
6.6 Keterbatasan Penelitian.....	204
BAB VII PENUTUP.....	205
7.1 Kesimpulan	205
7.2 Saran	207
7.2.1 Saran Untuk Rumah Sakit Umum di Lamongan	207
7.2.2 Saran Untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan	208
7.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	209
DAFTAR PUSTAKA.....	211

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Keluhan Pasien.....	9
Tabel 4. 1	Pengukuran Variabel Core Service Quality.....	98
Tabel 4. 2	Pengukuran Variabel Peripheral Service Quality	99
Tabel 4. 3	Pengukuran Variabel Perceived Value	100
Tabel 4. 4	Pengukuran Variabel Patient Satisfaction.....	101
Tabel 4. 5	Pengukuran Variabel E-Healt.....	102
Tabel 4. 6	Pengukuran Variabel Switching Cost.....	104
Tabel 4. 7	Pengukuran Variabel Patient Loyalty	105
Tabel 5. 1	Hasil Uji Validitas Kriteria.....	199
Tabel 5. 2	Hasil Uji Validitas Konvergen.....	121
Tabel 5. 3	Hasil Uji Validitas Unidimensionalitas	124
Tabel 5. 4	Hasil Uji Validitas Diskriminan	125
Tabel 5. 5	Hasil Uji Reliabilitas	126
Tabel 5. 6	Deskripsi Karakteristik Responden	128
Tabel 5. 7	Kategori Berdasarkan Interval Kelas.....	131
Tabel 5. 8	Statistik Deskriptif Variabel Core Service Quality.....	131
Tabel 5. 9	Statistik Deskriptif Variabel Peripheral Service Quality.....	133
Tabel 5. 10	Statistik Deskriptif Variabel Perceived Value	134
Tabel 5. 11	Statistik Deskriptif Variabel Patient Satisfaction	136
Tabel 5. 12	Statistik Deskriptif Variabel E-Health.....	137
Tabel 5. 13	Statistik Deskriptif Variabel Switching Cost.....	140
Tabel 5. 14	Statistik Deskriptif Variabel Patient Loyalty.....	142
Tabel 5. 15	Convergent Validity	144
Tabel 5. 16	ilai Fornell-Larcker Criterion	149
Tabel 5. 17	Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	150
Tabel 5. 18	Pengujian Internal Consistency	151
Tabel 5. 19	Inner VIF Values	152
Tabel 5. 20	Koefisien Determinasi	153
Tabel 5. 21	Nilai Q	154
Tabel 5. 22	Nilai f2 Effect Size	154
Tabel 5. 23	Hasil Uji Signifikansi Konstruk 2nd Order	159
Tabel 5. 24	Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Langsung	161
Tabel 5. 25	Hasil Uji Signifikansi Indirect Effect	164
Tabel 5. 26	Analisis Total Effect.....	165
Tabel 5. 27	Analisis Moderating Effect.....	168

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Tren Peningkatan Jumlah Akreditasi RS Tahun 2015-2021	2
Gambar 1. 2	Analisis Bibliometrik Penelitian Terdahulu.....	14
Gambar 2. 1	Model Konseptual SERVQUAL.....	31
Gambar 3. 1	Kerangka Proses Berpikir	88
Gambar 3. 2	Kerangka Konseptual	92
Gambar 4. 1	Langkah-Langkah Partial Least Square (PLS).....	107
Gambar 5. 1	Mean Pada Setiap Variabel	143
Gambar 5. 2	Hasil Estimasi PLS Algorithm.....	148
Gambar 5. 3	Hasil Estimasi PLS-SEM Model Utama	157
Gambar 5. 4	Hasil Estimasi SEM Model Moderasi (2-Stage Approach)	159
Gambar 5. 5	Total Effect terhadap Patient Loyalty (Y3).....	166
Gambar 5. 6	Multigroup Analysis (Conditional Effect by E-Health).....	170
Gambar 5. 7	Multigroup Analysis (Conditional Effect by Switching Cost).....	171
Gambar 5. 8	Ringkasan Hasil Uji Signifikansi Parameter Model	172

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Mapping Penelitian Terdahulu</i>	227
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	245
Lampiran 3	Analisis Bibliometrik Dengan Vosviewer	253
Lampiran 4	Tabulasi Data Hasil Penyebaran Kuesioner	255
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	265
Lampiran 6	Evaluasi Bias Pengumpulan Data	279
Lampiran 7	Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	281
Lampiran 8	Statistik Deskriptif Variabel	283
Lampiran 9	<i>Main Model: PLS Algorithm</i>	291
Lampiran 10	<i>Main Model: PLS Bootstrapping</i>	305
Lampiran 11	<i>Main Model: PLS Blindfolding</i>	313
Lampiran 12	<i>Main Model: PLS Predict</i>	314
Lampiran 13	<i>Moderation Model: Two Stage Approach</i>	317
Lampiran 14	<i>Moderation Model: Multigroup Analysis</i>	321