

TESIS

**ANALISIS *SERVICE QUALITY MODEL* DAN *CUSTOMER VALUE THEORY* PADA LOYALITAS PASIEN NON BPJS
DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**



MUNADI

20232882021

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2025**

TESIS

**ANALISIS *SERVICE QUALITY MODEL* DAN *CUSTOMER VALUE THEORY* PADA LOYALITAS PASIEN NON BPJS
DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**



MUNADI

20232882021

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2025**

**ANALISIS *SERVICE QUALITY MODEL* DAN *CUSTOMER VALUE THEORY* PADA LOYALITAS PASIEN NON BPJS
DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

TESIS

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Untuk dipertahankan di hadapan
Panitia Penguji Ujian Akhir Tesis
Hari: Selasa
Tanggal: 23 September 2025
Pukul: 08.00 - Selesai

OLEH:
MUNADI
NIM 20232882021

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “**ANALISIS *SERVICE QUALITY MODEL* DAN *CUSTOMER VALUE THEORY* PADA LOYALITAS PASIEN NON BPJS DI RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH LAMONGAN**” yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **MUNADI NIM, 20232882021** telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya untuk diajukan dalam Ujian Seminar Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 29 Oktober 2025

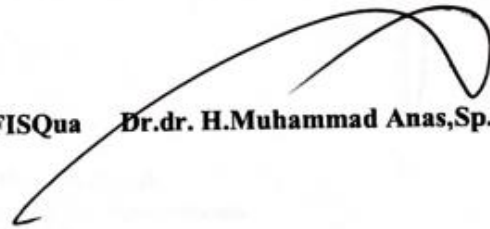
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Mundakir, S.Kep.,Ns.M.Kep., FISQua

Pembimbing II



Dr.dr. H.Muhammad Anas,Sp.OG

Mengetahui,

Ka Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit

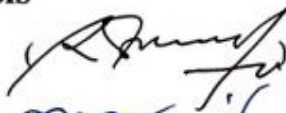
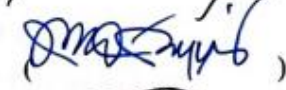


Prof. Dr. Pipit Festi W., S.KM., M.Kes

PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Akhir Tesis
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)
Pada Tanggal 23 September 2025

TIM PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Penguji I	Dr. dr. Heru Suswojo, M.Kes	()
Penguji II	Dr. Mundakir, S.Kep.,Ns.M.Kep., FISQua	()
Penguji III	Dr. dr. H.Muhammad Anas, Sp.OG	()
Penguji IV	Rachmat Ardiyanzah Pua Gono, S.KM., M.Kes (	()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surabaya



dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp. P (K), FCCP, FIRS
NIP. 012.09.3.016.3042

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MUNADI

NIM : 20232882021

Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit

Alamat : Desa Pelang, RT 08/ RW 02, Kembangbahu, Lamongan

No. Telp : 082232286101

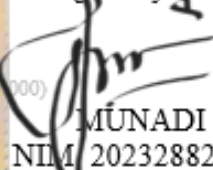
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.
2. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di lingkungan Universitas Muhammadiyah Surabaya atau di Perguruan Tinggi lainnya.
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 serta sanksi-sanksi lainnya sesuai Peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 29 Oktober 2025

Yang menyatakan,




MUNADI
NIM 20232882021

PANITIA PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Telah diuji pada Ujian Akhir Tesis

Tanggal 23 September 2025

Ketua : Dr. dr. Heru Suswojo, M.Kes

Anggota :

1. Dr.Mundakir, S.Kep.,Ns.M.Kep., FISQua
2. Dr. dr. H.Muhammad Anas, Sp.OG
3. Rachmad Ardiyanzah Pua Geno, S.KM., M.Kes

Ditetapkan dengan Surat Keputusan

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Nomor: Nomor SK 0637.2/TGS/II.3.AU/FK/B/2025

Tanggal: 31 Mei 2025

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “ANALISIS *SERVICE QUALITY MODEL* DAN *CUSTOMER VALUE THEORY* PADA LOYALITAS PASIEN NON BPJS DI RS MUHAMMADIYAH LAMONGAN” sebagai salah satu persyaratan akademik dalam rangka menyelesaikan Program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya dapat diselesaikan.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Mundakir.,S.Kep.,Ns.M.Kep.,FISQua, selaku Pembimbing I dan Dr. dr. H.Muhammad Anas, Sp.OG), selaku Pembimbing II yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, saran, serta waktu dan tenaga yang sangat berharga dalam penyusunan tesis ini, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan baik.

Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan program Magister Administrasi Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp. P (K), FCCP, FISR selaku Dekan, dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si selaku Wakil Dekan I, dr. Laily Irfana.,Sp.S selaku Wakil Dekan II Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

3. Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surabaya, atas perhatian, motivasi dan bimbingan yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan di program studi ini.
4. Dr.dr.Mirrah Samiyah. M.Kes yang telah membimbing dan mendampingi saya sejak awal perkuliahan hingga akhir masa studi.
5. Staf Pengajar di Program Magister Administrasi Rumah Sakit, atas ilmu, wawasan, dan inspirasi yang telah diberikan selama proses pembelajaran.
6. Staf Pengelola Program Studi yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan pelayanan akademik selama saya menjalani pendidikan.
7. Untuk istri saya Laily Zainurrahmawati, terima kasih telah memberikan ruang bagi saya untuk terus bertumbuh.
8. Untuk kedua anak saya Ibrahim Mauladi dan Farah Nadhifa, terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasiku dalam setiap Langkah.
9. Teman-teman seperjuangan, terutama rekan-rekan mahasiswa Angkatan 1 Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surabaya, atas kebersamaan, semangat, dan kerja sama yang begitu berharga selama masa perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.

Surabaya, 29 Bulan 10 dan Tahun 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	ii
Halaman Prasyarat Gelar.....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan	v
Pernyataan Orisinalitas.....	vi
Penetapan Panitia Penguji Ujian Akhir Tesis	vi
Ucapan Terima Kasih.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Daftar Arti Lambang, Singkatan, dan Istilah	xvii
Ringkasan.....	xviii
<i>Summary</i>	xx
Abstrak	xxii
<i>Abstract</i>	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah	7
1.3 Skema Kajian Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.5.1 Tujuan Umum	11

1.5.2 Tujuan Khusus	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	14
2.1 <i>The Servqual Model</i>	14
2.1.1 Definisi <i>The Servqual Model</i>	14
2.1.2 Konsep Kualitas Layanan	19
2.1.3 Komponen Konsep Kualitas Layanan	23
2.1.4 Kepuasan Pasien	25
2.2 <i>Customer value Theory</i>	28
2.2.1 Definisi <i>Customer value Theory</i>	28
2.2.2 Indikator <i>Customer value</i>	32
2.2.3 Konsep <i>Customer Journey</i>	34
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	37
2.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	37
2.3.2 Faktor Loyalitas Pelanggan	39
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	41
2.3.4 Tahap Loyalitas.....	42
2.3.5 Manfaat Loyalitas	44
2.4 Konsep Rumah Sakit	44
2.4.1 Definisi.....	44
2.4.2 Karakteristik Rumah Sakit.....	46
2.4.3 Fungsi Rumah Sakit.....	47
2.4.4 Sasaran Rumah Sakit	48

2.4.5 Layanan Rawat Inap	49
2.5 Penelitian Terkait	49
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	57
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	57
3.2 Hipotesis Penelitian	59
BAB IV METODE PENELITIAN	60
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	60
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	60
4.3 Populasi, <i>Sample</i> , dan Teknik Pengambilan Sampel	61
4.3.1 Populasi Penelitian	61
4.3.2 Sampel	61
4.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	62
4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	63
4.4.1 Variabel penelitian	63
4.4.2 Definisi Operasional Variabel	64
4.5 Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data dan Instrumen yang Digunakan	65
4.5.1 Prosedur Pengambilan Data	65
4.5.2 Instrumen Penelitian	66
4.6 Kerangka Operasional	69
4.7 Pengolahan dan Analisis Data	70
4.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	70
4.7.2 Analisis Statistik Inferensial	70
BAB V HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	71
5.1 Data Umum	71

5.2 Data Khusus	73
5.3 Analisis Data	74
BAB VI PEMBAHASAN	84
6.1 <i>Service quality Model</i> di RS Muhammadiyah Lamongan	84
6.2 <i>Customer value</i> pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan	89
6.3 Loyalitas pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan	93
6.4 Hubungan <i>Service quality Model</i> dan loyalitas pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan	103
6.5 Hubungan <i>Customer value</i> dengan loyalitas pasien di RS Muhammadiyah Lamongan	109
BAB VII PENUTUP	117
7.1 Kesimpulan	117
7.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Debitur di RSML 2024	5
Tabel 1. 2 Daftar komplain bulan Desember 2024	6
Tabel 2. 1. Penelitian Terkait dengan masalah penelitian	49
Tabel 4. 1 Penghitungan Proporsi Responden Per Ruangan.....	62
Tabel 4. 2 Variabel Penelitian Analisis <i>Service quality Model</i> dan <i>Customer value Theory</i> Pada Loyalitas Pasien Non BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.....	63
Tabel 4. 3 Definisi Operasional Penelitian Analisis <i>Service quality Model</i> dan <i>Customer value Theory</i> Pada Loyalitas Pasien Non BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.....	64
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	68
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia	71
Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan jenis kelamin	72
Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat pendidikan.....	72
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan ruang perawatan	72
Tabel 5. 5 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan kelas perawatan	73
Tabel 5. 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan lama perawatan.....	73
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan <i>service quality</i>	73
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan <i>Customer value</i>	74
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan loyalitas pasien	74
Tabel 5. 10 Nilai <i>Outer Loading</i>	75
Tabel 5. 11 <i>Construct reliability and validity</i>	76
Tabel 5. 12 <i>Dicriminant validity</i>	76
Tabel 5. 13 Hasil Uji <i>R-Square</i>	77
Tabel 5. 14 Hasil Uji <i>Model Fit</i>	78
Tabel 5. 15 <i>Path Coeffients</i>	79
Tabel 5. 16 <i>Specific indirect effect</i>	81

Daftar Gambar

Halaman

Gambar 1.1 Jumlah pasien dan <i>Bed Occupancy rate</i> di RSML semester 2.....	3
Gambar 1.2 Trend Pasien Baru Bulan Oktober 2024 – Maret 2025	4
Gambar 1.3 Grafik Debitur Pasien BPJS dan NON BPJS	5
Gambar 1.4 Skema Kajian Masalah.....	11
Gambar 2.1 <i>The Servqual Model</i>	14
Gambar 2.2 Penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan.....	20
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	57
Gambar 4.1 Kerangka operasional.....	69
Gambar 5.1 Inner Model (Hubungan Antar Variabel).....	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Sertifikat etik	129
Lampiran 2. Surat permohonan izin pengambilan data atau izin penelitian ke instansi terkait.....	130
Lampiran 3. Surat pemberian izin melakukan penelitian dari instansi Terkait	131
Lampiran 4. Surat bukti telah melakukan penelitian yang dikeluarkan oleh tempat penelitian atau pengambilan data	132
Lampiran 5. Lembar <i>Informed Consent</i> (bila ada).....	133
Lampiran 6. Instrumen yang digunakan (template kuesioner bila ada)	134
Lampiran 7. Dokumentasi saat melakukan penelitian	139
Lampiran 8. Hasil Analisis Statistik	140
Lampiran 9. <i>Scan</i> Kartu Bimbingan Skripsi	165

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH

DAFTAR SIMBOL

–	: minus
%	: persen
≡	: sama dengan
<	: kurang dari
>	: lebih dari
&	: dan
√	: centang
≥	: lebih dari sama dengan

SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
RSML	: Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
SD	: Standar Deviasi
RS	: Rumah sakit
WHO	: World Health Organization

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *Service quality Model* dan *Customer value Theory* terhadap loyalitas pasien non-BPJS di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. Latar belakang penelitian didasarkan pada pentingnya mempertahankan pasien non-BPJS yang memiliki kebebasan lebih besar dalam memilih penyedia layanan kesehatan, sehingga loyalitas mereka sangat dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas layanan dan nilai yang diterima. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi masing-masing variabel di lapangan serta menguji keterkaitan antar variabel tersebut.

Secara teoritis, penelitian ini mengadopsi model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) serta teori *Customer value* yang berfokus pada persepsi pasien terhadap manfaat dibandingkan pengorbanan yang dikeluarkan. Loyalitas pasien didefinisikan sebagai niat untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei dan teknik analisis korelasi. Responden adalah pasien non-BPJS yang pernah menggunakan layanan di RS Muhammadiyah Lamongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Mayoritas responden menilai *Customer value* dalam kategori baik, dan tingkat loyalitas pasien juga tinggi (85,6%), (2) Terdapat hubungan positif antara *service quality* dan *Customer value*, yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan memengaruhi nilai yang dirasakan pasien. (3) Terdapat hubungan signifikan antara *service quality* dan loyalitas, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan berdampak langsung

terhadap kesetiaan pasien. (4) *Customer value* juga berhubungan positif dengan loyalitas pasien ($r_s = 0,235$; $p = 0,000$), meskipun korelasi tergolong rendah, namun signifikan secara statistik dan mendukung temuan empiris regional dan nasional.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa loyalitas pasien non-BPJS terbentuk melalui kombinasi kualitas layanan, nilai pelanggan, dan dimensi psikologis seperti kepercayaan dan komitmen. Nilai yang dirasakan pasien menjadi penghubung penting antara persepsi layanan dan perilaku loyal.

Sebagai saran, RS Muhammadiyah Lamongan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang paling berdampak pada nilai dan loyalitas, seperti responsivitas dan empati. Diperlukan pula evaluasi rutin terhadap pengalaman pasien non-BPJS guna mengidentifikasi peluang peningkatan layanan. Penelitian lanjutan disarankan untuk menambahkan variabel mediasi seperti kepuasan dan kepercayaan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

SUMMARY

This study aims to analyze the relationship of the Service quality Model and Customer value Theory on the loyalty of non-BPJS patients at Muhammadiyah Hospital Lamongan. The research background is based on the importance of retaining non-BPJS patients, who have greater freedom in choosing healthcare providers. Therefore, their loyalty is strongly influenced by perceptions of service quality and perceived value. This study also aims to identify the conditions of each variable in the field and examine the relationships between them.

Theoretically, this study adopts the SERVQUAL model, which encompasses five dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), and Customer value theory, which focuses on patient perceptions of benefits relative to perceived costs. Patient loyalty is defined as the intention to reuse and recommend a service.

This study used a quantitative approach with a survey design and correlation analysis techniques. Respondents were non-BPJS patients who had previously used services at Muhammadiyah Hospital Lamongan. The results showed that: (1) The majority of respondents rated Customer value as good, and patient loyalty was also high (85.6%). (2) There was a positive relationship between service quality and Customer value, indicating that perceptions of service quality influence patient perceived value. (3) There is a significant relationship between service quality and loyalty, indicating that improving service quality has a direct impact on patient loyalty. (4) Customer value is also positively related to patient loyalty ($r_s = 0.235$;

$p = 0.000$). Although the correlation is low, it is statistically significant and supports regional and national empirical findings.

This study concludes that non-BPJS patient loyalty is formed through a combination of service quality, Customer value , and psychological dimensions such as trust and commitment. Patient-perceived value is a crucial link between service perceptions and loyalty behavior.

As a recommendation, Muhammadiyah Hospital Lamongan is advised to continue improving service quality that most impacts value and loyalty, such as responsiveness and empathy. Regular evaluation of non-BPJS patient experiences is also needed to identify opportunities for service improvement. Further research is recommended to add mediating variables such as satisfaction and trust to gain a deeper understanding.

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan menjadi elemen kunci dalam mengelola rumah sakit, karena pelanggan yang loyal cenderung lebih menguntungkan dibandingkan pelanggan baru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *Service Quality Model* dan *Customer Value Theory* terhadap loyalitas pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan. Desain penelitian ini menggunakan cross-sectional, dengan jumlah populasi 363 pasien non BPJS di ruang Shofa dan Multazam RS Muhammadiyah Lamongan. Data penelitian ini diambil menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji Spearman Rank melalui perangkat lunak SPSS 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *service quality* model dengan *customer value*, dengan nilai signifikansi $p = 0,002$ ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi (r_s) = 0,217. Selain itu, terdapat hubungan signifikan antara *service quality* model dengan loyalitas pasien, dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi (r_s) = 0,293. Selanjutnya, hasil juga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *Customer value* dengan loyalitas pasien, dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$) dan koefisien korelasi (r_s) = 0,235. Hasil penelitian disimpulkan bahwa *service quality* dan *Customer value* secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien non-BPJS di RS Muhammadiyah Lamongan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas layanan dan nilai yang dirasakan oleh pasien sangat penting dalam membangun loyalitas jangka panjang dengan memberikan inovasi home visit pasca rawat inap yang dilakukan oleh perawat.

Kata kunci: *Customer value*, *Rumah sakit*, *pasien Non-BPJS*, *Loyalitas Pasien*, *Service Quality*

Abstract

Patient loyalty is a key element in hospital management, as loyal patients tend to be more profitable than new ones.. This study aims to analyze the relationship between the Service quality Model and Customer value Theory on the loyalty of non-BPJS patients at Muhammadiyah Hospital, Lamongan. This study used a cross-sectional design, with a population of 363 non-BPJS patients from the Shofa and Multazam wards departments of Muhammadiyah Hospital, Lamongan. Data were collected using a questionnaire. Data analysis used the Spearman Rank test using SPSS 25.0 software. The results showed a significant relationship between the service quality model and Customer value , with a significance value of $p = 0.002$ ($p < 0.05$) and a correlation coefficient (rs) of 0.217. Furthermore, there was a significant relationship between the service quality model and patient loyalty, with a significance value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$) and a correlation coefficient (rs) of 0.293. Furthermore, the results also showed a significant relationship between Customer value and patient loyalty, with a significance value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$) and a correlation coefficient (rs) of 0.235. The study concluded that service quality and Customer value significantly contributed to increased loyalty among non-BPJS patients at Muhammadiyah Hospital Lamongan. This study implies that improving service quality and perceived value for patients is crucial in building long-term loyalty by providing innovative post-hospitalization home visits conducted by nurses.

Keywords: Customer value , Hospital, Non-BPJS patient, Patient Loyalty, Service Quality