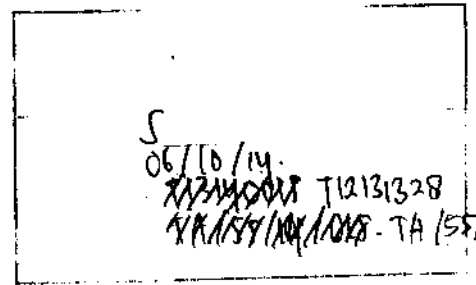




UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP  
REKOMENDASI VERBAL DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN UNIT HOME CARE SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING  
STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT PANTI RAPIH  
JOGYAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Magister Akuntansi**

**Oleh**

**ELISABETH TRIDITA**

**55509110005**

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2012**

## PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Rekomendasi Secara Verbal Dengan Kepuasan Konsumen Unit Home Care Sebagai Variabel Intervening.  
Studi Kasus Pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Nama : Elisabeth Tridita

NIM : 55509110005

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Agustus 2012

### Mengesahkan

**Direktur Pascasarjana**

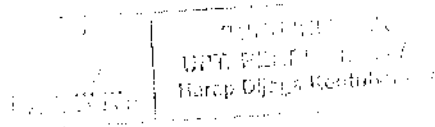
**Ketua Program Studi  
Magister Akuntansi**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**



**Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si**



**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si**



**Dr. Meifida Ilyas, SE., M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Rekomendasi Secara Verbal Dengan Kepuasan Konsumen Unit Home Care Sebagai Variabel Intervening.  
Studi Kasus Pada Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta**

Nama : Elisabeth Tridita

NIM : 555 0911 0005

Program : Pascasarjana Program Magister Akuntansi

Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana.

Karya ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2012

METERAI  
TEMPEL  
08C7EAAFF8864 0224  
6000  
Elisabeth Tridita

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS JASA DAN KEPUASAN KONSUMEN UNIT HOME CARE TERHADAP REKOMENDASI SECARA VERBAL PADA RUMAH SAKIT PANTI RAPIH JOGYAKARTA”**. Karya akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan gelar kesarjanaan Magister Akuntansi program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih ada beberapa kekurangan yang mungkin dapat disempurnakan oleh berbagai pihak yang tertarik untuk memperdalam penelitian tentang dampak kualitas jasa dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen dan pengaruhnya terhadap rekomendasi secara verbal. Penulis juga berharap melalui penulisan ini Rumah Sakit dan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memperbaiki strategi manajemen dalam upaya peningkatan kualitas jasa dan kepuasan konsumen . Kiranya tulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dukungan serta motivasi dari berbagai pihak, baik dalam pengambilan bahan dan data, penyajian, pembahasan, maupun dalam tehnik penulisannya. Oleh

karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Yudhi Herliansyah, SE, Ak., M.Si Ketua Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana dan selaku dosen pembimbing yang senantiasa menyediakan waktu dan memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian penulisan ini.
4. Ibu Dr. Meifida Ilyas, SE, M.si, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian penulisan ini,
5. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar pada Program Studi Magister Akuntansi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan masukan bagi pengembangan diri penulis, serta seluruh bagian administrasi yang telah membantu urusan administrasi penulis sampai dengan menyelesaikan studi di Universitas Mercu Buana,
6. Segenap Direksi dan karyawan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta, yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti dan menyebarkan kuisioner dan bantuannya dalam menyediakan data data yang dibutuhkan penulis.

7. Papi,Ibu, Mbak Suster Elisabeth,Bang Ucok,Fredy dan Tanti yang selalu memberikan semangat dan mendoakan yang terbaik untuk penulis
8. Mbak Titi yang begitu banyak memberi bantuan moril dan materil dan ikut terlibat secara langsung dalam penyebaran kuisioner dan penulisan tesis ini.
9. Anakku Bimo dan Krisna yang dengan sabar dan ikhlas berkorban memberikan waktu penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
10. Para sahabat, teman teman Pascasarjana angkatan 5 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu.

Semoga Allah Yang Maha Baik memberikan balasan sesuai dengan amal kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa Karya Akhir ini masih jauh dari sempurna serta masih banyak kekurangannya, oleh karena itu saran dan masukan sangat dibutuhkan. Akhirnya penulis berharap semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang bersangkutan.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis,

**Elisabeth Tridita**

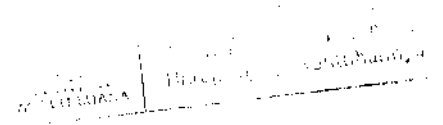
## ABSTRAK

Perkembangan rumah sakit di Indonesia terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu, banyaknya rumah sakit swasta akan meningkatkan persaingan, untuk meningkatkan daya saingan dalam industrinya diperlukan kualitas jasa yang mengarah pada tercapainya kepuasan dan loyalitas konsumen yang mengarah ke terciptanya suatu rekomendasi dari konsumen pemakai jasa kepada orang lain. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa yang dibentuk oleh dimensi-dimensi kualitas jasa tersebut terhadap kepuasan konsumen/pasien, dan rekomendasi verbal. Tujuan lainnya adalah untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan terhadap rekomendasi verbal pada rumah sakit.

Subjek penelitian adalah pasien RS Panti Rapih Yogyakarta dengan sampel sebanyak 199 responden. Penentuan sampel menggunakan metode non - probability sampling, yaitu purposive sampling. Data dianalisis dengan menggunakan teknik SEM (Structural Equation Modelling) PLS. Uji validitas terhadap variable menggunakan faktor konfirmatori , sedangkan uji reliabilitas menggunakan construct reliability. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis konfirmatori full model struktural dilakukan terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan rekomendasi verbal. Terdapat juga pengaruh kepuasan konsumen secara positif dan signifikan terhadap rekomendasi verbal. Implikasi terhadap strategi pemasaran RS Panti Rapih Yogyakarta adalah terus mengupayakan dan mengerahkan secara konsisten kualitas jasa yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang dikerjakan pesaing. Hal ini dapat dilakukan dengan melampaui harapan para konsumen/pasien melalui terciptanya kepuasan konsumen. Pada saat kepuasan mengalami penurunan, maka rekomendasi verbal pun mengalami hal yang sama. Untuk itu, kualitas jasa menjadi penentu tetap terjaganya rekomendasi verbal dari satu orang ke orang lain perlu diterapkan sebaik mungkin dengan strategi yang tepat.

Kata kunci : Rumah Sakit, Kualitas jasa, Kepuasan konsumen, Rekomendasi verbal.

## ABSTRACT



*The development of hospitals in Indonesia had been increasing over time, the number of private hospitals will increase the competition, to increase competition within the industry, every hospital need quality services that lead to the achievement of customer satisfaction and loyalty which leads to the creation of a recommendation from the end-user service to others. This research was conducted to determine the effect of service quality established by the dimensions of service quality to satisfaction of the consumer / patient, and word of mouth. Another aim is to find out the effect of customer satisfaction with the word of mouth at the hospital. Subjects were consumer / patient RS Panti Rapih Yogyakarta, with a sample of 199 peoples. Sampling determination is using probability sampling methods, namely simple random sampling. Data were analyzed by using SEM (Structural Equation Modelling) PLS. Validity test of the variables using confirmatory factor while the reliability test using the construct reliability. Based on the results of research using confirmatory analysis, that performed with full structural model of five dimensions of service quality which is physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy influence on consumer satisfaction and word of mouth recommendations. There is also positive and significantly influence of customer satisfaction and influence on word of mouth recommendations. Implications for marketing strategy RS Panti Rapih Yogyakarta is to continue to strive and exert consistently higher quality service than the competitors do. This can be done to exceed the expectations of the consumer / patient through the creation of customer satisfaction. At the time of satisfaction has decreased, then the recommendation by word of mouth also experienced the same thing. For that, the quality of services become determinants remain subdued recommendation by word of mouth from one person to another needs to be applied as possible with the right strategy.*

*Key words : Hospital, Service Quality, Customer Satisfaction, Word of Mouth*



## DAFTAR ISI



	HALAMAN
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian & Kontribusi Penelitian.....	7
1.3.1.Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2.Kontribusi Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN &amp; HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1.Pengertian <i>Home Care Unit</i> .....	9
2.1.2.Pengertian Jasa.....	11

2.1.3. Kualitas Jasa.....	12
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.5. Komunikasi <i>word of mouth</i> .....	18
2.1.6. Penilaian Kinerja dan Balanced Scorecard.....	19
2.1.7. Penelitian Terdahulu .....	25
2.2. Rerangka Pemikiran.....	26
2.3. Hipotesis.....	29
2.3.1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.3.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Rekomendasi Secara verbal.....	31

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

3.1. Visi dan Misi Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.....	33
3.2. Data Tenaga Kerja Rumah Sakit Panti .....	33
3.3. Potensi <i>Home Care Unit</i> Rumah Sakit Panti Rapih.....	37

### **BAB IV DESAIN DAN METODE PENELITIAN**

4.1. Jenis Penelitian.....	42
4.2. Lokasi Penelitian .....	42
4.3. Obyek Penelitian.....	43
4.4. Variabel Penelitian.....	43
4.4.1 Identifikasi Variabel .....	43

4.4.2. Definisi Dan Operasional Variabel .....	45
4.4.3. Pengukuran Variabel.....	49
4.5. Pengujian Instrumen Penelitian .....	50
4.5.1. Uji validitas .....	50
4.5.2. Uji reliabilitas.....	50
4.6. Populasi dan Sampel .....	51
4.7. Tehnik Pengumpulan Data.....	52
4.8. Metode Analisis .....	54

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1. Hasil Penelitian.....	58
5.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan kelompok umur.....	58
5.1.2. Karakteristik Responden berdasarkan gender.....	59
5.1.3. Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	60
5.1.4. Karakteristik Responden berdasarkan jenis perawatan.....	61
5.1.5. Karakteristik Responden berdasarkan jawaban kuisisioner.....	62
5.2. Tahapan SEM dengan <i>Partial Least Square</i> ( <i>Smart PLS</i> ).....	64

5.2.1. Hasil Analisis Model Struktural.....	64
5.2.2. Hasil Analisis Model Struktural Respesifikasi.....	71
5.2.3. Pengujian Inner Model ( <i>Structural Model</i> ) Respesifikasi.....	75
5.3. Uji Hipotesis .....	78
5.4. Pembahasan .....	79
5.4.1. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Home Care</i> .....	79
5.4.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen <i>Home Care</i> Terhadap Rekomendasi Secara verbal.....	82

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. KESIMPULAN.....	87
6.2. SARAN.....	87
6.3. KETERBATASAN PENELITIAN.....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Layanan <i>Home Care</i> tahun 2009,2010,2011 .....	4
Tabel 1.2 Pasien Baru <i>Home Care</i> Berdasarkan Asalnya .....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pasien Baru <i>Home Care</i> di Rumah Sakit Panti Rapih tahun 2009-2011 .....	5
Tabel 2.1 Tabel Daftar Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Komposisi Tenaga Medis RS Panti Rapih .....	34
Tabel 3.2 Komposisi Tenaga Kesehatan Lain di RS Panti Rapih .....	35
Tabel 3.3 Komposisi dan Total Tenaga Kerja di RS Panti Rapih .....	35
Tabel 3.4 Data Tenaga Kerja di RS Panti Rapih .....	36
Tabel 3.5 Trend kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan jenis penyakit .....	39
Tabel 4.1 Variabel dan Indikator .....	43
Tabel 5.1 Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur .....	58
Tabel 5.2 Distribusi Responden Menurut Gender .....	59
Tabel 5.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	60
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Menurut Jenis Perawatan .....	61
Tabel 5.5 Kategorisasi Kualitas Layanan .....	62
Tabel 5.6 Kategorisasi Kepuasan .....	63
Tabel 5.7 Kategorisasi Rekomendasi .....	64
Tabel 5.8 <i>Cross Loading</i> .....	66

Tabel 5.9 <i>Composite Reliability</i> .....	68
Tabel 5.10 <i>Composite Reliability Average Variance Extracted</i> .....	69
Tabel 5.11. <i>Cross Loading Respesifikasi</i> .....	72
Tabel 5.12 <i>Average Variance Extracted (AVE) respesifikasi</i> .....	73
Tabel 5.13 Korelasi dan Variabel laten dan nilai akar AVE .....	74
Tabel 5.14 <i>Composite Reliability respesifikasi</i> .....	75
Tabel 5.15 Pengujian Inner model ( <i>Structural Model</i> ) respesifikasi .....	75
Tabel 5.16 <i>Goodness of Fit</i> .....	78
Tabel 5.17 <i>Path Coefficients</i> .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	27
Gambar 2.2. Gambar Konseptual .....	28
Gambar 5.1 Model Diagram Jalur Pengaruh Kualitas jasa dan Kepuasan... 65	
Gambar 5.2 Model Penelitian .....	71
Gambar 5.3 Model Penelitian Respesifikasi .....	76

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 3.1 Trend Kunjungan Pasien Fisioterapi Baru dan Lama .....	41
---	----