



**PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN
DALAM MEMILIH RUMAH SAKIT DAN
DAMPAKNYA KEPADA KEPUASAN PASIEN**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

EMILDA

55118110209

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN
DALAM MEMILIH RUMAH SAKIT DAN
DAMPAKNYA KEPADA KEPUASAN PASIEN**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
EMILDA

55118110209

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Waktu Tunggu dan Layanan Karyawan Terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Rumah Sakit dan Dampaknya Kepada Kepuasan Pasien.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Emilda

NIM : 55118110209

Program : Magister Manajemen

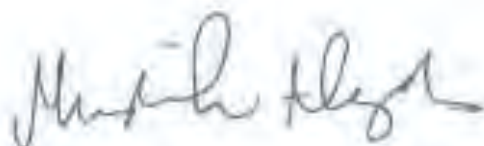
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dr. Dewi Nusraningrum M.Si)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr-Ing. Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dudi Permana, Ph.D.)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Emilda

NIM : 55118110209

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

"PENGARUH WAKTU TUNGGU DAN LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH RUMAH SAKIT DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPULASAN PASIEN", telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 25 Juni 2020 didapatkan nilai persentase sebesar 30%.

Jakarta,

Administrator turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar - benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:-

Judul : Pengaruh Waktu Tunggu dan Layanan Karyawan terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Rumah Sakit dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Emilda

NIM : 55118110209

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Juni 2020



Emilda

ABSTRACT

To overcome the competition in the hospital business, Annisa Hospital conducts research aimed at knowing the influence of waiting time and employee service to the patient's decision to choose a hospital and its impact on patient satisfaction. With the validity and reality test, the analysis of PLS (Partial Least Square) is processed using SmartPLS version 3.0 software. The waiting time relationship and the decision to choose the hospital have a value of 0053, a T-statistic of 0374, and a P-Value of 0708, (H1) was rejected. Relationship waiting time and patient satisfaction with 0.021 value, T-Statistic of 0357, and P-Value of 0721, (H2) declined. Employee service relations and decision to choose a hospital with a value of 0612, T-Statistic of 8,850, and P-Value amounting to 0.000, (H3) is accepted. Employee service relationship and patient satisfaction with a value of 0354, T-Statistic of 4,294, and P-Value of 0.000, (H4) are accepted. The decision relationship chooses hospitals and patient satisfaction with a value of 0611, T-Statistic of 7,837, and P-Value of 0.000, (H5) are accepted. To intervening variables for the decision of choosing the hospital can not irradiate the waiting time relationship with patient satisfaction, (H6) rejected. The decision to choose the hospital to fully complete the employee's service relationship with patient satisfaction, (H7) received.

Keywords: *waiting time, employee services, decision of choosing a hospital, patient satisfaction*

ABSTRAK

Untuk mengatasi persaingan dalam bisnis rumah sakit, Rumah Sakit Annisa melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu dan pelayanan karyawan terhadap keputusan pasien dalam memilih rumah sakit dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Dengan uji validitas dan realibilitas, analisis PLS (Partial Least Square) yang diolah menggunakan software SmartPLS versi 3.0. Hubungan Waktu Tunggu dan Keputusan memilih rumah sakit mempunyai nilai 0.053, T-Statistik sebesar 0.374, serta P-Value sebesar 0.708, (H_1) ditolak. Hubungan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien dengan nilai 0.021, T-Statistik sebesar 0.357, serta P-Value sebesar 0.721, (H_2) ditolak. Hubungan Layanan Karyawan dan Keputusan memilih rumah sakit dengan nilai 0.612, T-Statistik sebesar 8.850, serta P-Value sebesar 0.000, (H_3) diterima. Hubungan Layanan Karyawan dan Kepuasan Pasien dengan nilai 0.354, T-Statistik sebesar 4.294, serta P-Value sebesar 0.000, (H_4) diterima. Hubungan Keputusan memilih rumah sakit dan Kepuasan Pasien dengan nilai 0.611, T-Statistik sebesar 7.837, serta P-Value sebesar 0.000, (H_5) diterima. Untuk variabel intervening keputusan memilih rumah sakit tidak dapat memediasi hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien, (H_6) ditolak. Keputusan memilih rumah sakit memediasi secara penuh hubungan layanan karyawan dengan kepuasan pasien, (H_7) diterima.

Kata kunci: Waktu tunggu, Layanan karyawan, Keputusan memilih rumah sakit, Kepuasan pasien

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan judul: “Pengaruh Waktu Tunggu dan Layanan Karyawan terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Rumah Sakit dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien”.

Penulisan penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Suami tercinta Musa, anak-anakku tersayang yaitu Fadhli Ahmad Al Farisi, Sulthon Mahdi Al Akbar, Salma Nasikha Kamila, dan Naura Shidqia Mutmainah yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan sangat besar untuk segera menyelesaikan studi ini.
3. Papa, Mama, Bapak dan Ibu mertua, kakak dan adik yang selalu memberikan semangat, doa dan dorongan yang sangat besar bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
4. Ibu Dr. Dewi Nusraningrum, Msi selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi sampai selesai tesis ini.
5. Ibu Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku penelaah Seminar Proposal, Seminar Hasil, dan Sidang Tesis yang telah memberikan masukan pada tesis ini.
- 1.3.1 6. Bapak Rosalendo Eddy Nugroho, MM. selaku Ketua Ujian Sidang Tesis pada tesis ini.

1.3.2 7. Sahabat terbaik Yudiansyah, Sherly, Fajar, Dika, Ihsan, dan Yuda di kelas Manajemen Operasi. Terima kasih telah memberikan masukan dan saling memotivasi untuk sama-sama konsisten dalam menjalani dan menyelesaikan kuliah.

1.3.3 8. Teman-teman di program Magister Manajemen yang telah memberikan pengalaman-pengalaman profesi dan membantu selama masa perkuliahan.

1.3.4 9. Bapak Prof. Dr-Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

1.3.5 10. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D selaku Ketua Program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

1.3.6 11. Para Dosen Pengajar dan staf administrasi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang luas.

1.3.7 12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas berbagai bentuk dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya untuk penelitian berikutnya ataupun untuk menambah wawasan dari isi penelitian ini walaupun masih banyak faktor lainnya yang tidak dibahas dari segi teknik penyusunan maupun pembahasan materi.

Jakarta, 25 Juni 2020

Emilda

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	9
1.2.3 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
1.3.2.1 Manfaat Praktik.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
2.1 Waktu Tunggu.....	12
2.2 Layanan Karyawan.....	14
2.3 Keputusan Memilih.....	16
2.4 Kepuasan Pasien.....	20
2.5 Penelitian Terdahulu.....	22

2.5 Kerangka Pemikiran	25
2.6 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4. Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Metode Analisis Data	35
3.5.1. Uji Validitas	35
3.5.2. Uji Realibilitas	35
3.5.3. Analisis Partial Least Square	36
3.5.3.1 Langkah-langkah Pengujian Analisis PLS	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	39
4.1.1 Proses Bisnis Perusahaan.....	40
4.2 Profil Responden	45
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	45
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	46
4.2.2.1 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Waktu Tunggu (<i>Waiting Time</i>)	46
4.2.2.2 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Layanan Karyawan (<i>Employee services</i>).....	48
4.2.2.3 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Memilih Rumah Sakit (<i>Decision of Choosing a Hospital</i>)	49
4.2.2.4 Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (<i>Patient Satisfaction</i>)	53
4.3 Hasil Penelitian.....	55
4.3.1.1.1 Metode Analisis Data : SEM – Partial Least Square (PLS)	55

4.3.1.1	Evaluasi Measurement Model (Outer Model).....	56
4.3.1.1.1	<i>Convergent Validity</i>	56
4.3.1.1.2	<i>Discriminant Validity</i>	67
4.3.1.1.3	<i>Composite Reliability dan Cornbach's Alpha</i>	70
4.3.1.2.1	Nilai R-Square	71
4.3.1.2.2	Goodness of Fit Model	72
4.3.2	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi koefisien jalur	72
4.3.1.2.3	<i>Analisis Path Cofficent</i>	74
4.3.1.2.4	<i>Path Analisis</i>	75
4.4	Pembahasan	77
4.4.1	Pembahasan Pertama.....	77
4.4.2	Pembahasan Kedua	78
4.4.3	Pembahasan Ketiga	79
4.4.4	Pembahasan Keempat	79
4.4.5	Pembahasan Kelima	80
4.4.6	Pembahasan keenam	81
4.4.7	Pembahasan Ketujuh.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Capaian Kepesertaan BPJS Kesehatan	2
Gambar 1.2 Persentase Peserta JKN-KIS Dibandingkan Data Penduduk	2
Gambar 1.3 Data kunjungan jumlah pasien tahun 2014 – 2018	3
Gambar 1.4 Jumlah pasien rawat jalan tahun 2018.....	5
Gambar 1.5 Jumlah pasien rawat jalan tahun 2019.....	5
Gambar 1.6 Jumlah pasien batal kunjungan rawat jalan	7
Gambar 1.7 Alur layanan rawat jalan	8
Gambar 3.1 Flow chart uji analisis PLS.....	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit AN-NISA	40
Gambar 4.2 Sistem Pembiayaan	42
Gambar 4.3 Alur Rawat Jalan Rumah Sakit AN-NISA.....	44
Gambar 4.4 Hasil Algoritma PLS	59
Gambar 4.5 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi Awal)	62
Gambar 4.6 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi Akhir).....	66
Gambar 4.7 Hasil Pengujian Discriminant Validity (AVE) Akhir	69
Gambar 4.8 Hasil Uji Bootstrapping.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebaran Jumlah Pasien BPJS Kesehatan Wilayah Kota Tangerang	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Sebaran Jawaban Kuesioner Waktu Tunggu (Waiting Time)	46
Tabel 4.3 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Waktu Tunggu	47
Tabel 4. 4 Sebaran Jawaban Kuesioner Variabel Layanan Karyawan (Employee services).....	48
Tabel 4.5 Uji Deskriptif Kusioner Varibel Layanan Karyawan (Employee services).....	49
Tabel 4.6 Sebaran Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Memilih Rumah Sakit (Decision of Choosing a Hospital).....	50
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Kuisioner Variabel Keputusan Memilih Rumah Sakit (Decision of Choosing a Hospital).....	51
Tabel 4.8 Sebaran Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (Patient Satisfication)	53
Tabel 4.9 Uji Deskriptif Kusioner Varibel Kepuasan Pasien (Patient Satisfaction)	54
Tabel 4. 10 PengujianConvergent Validity	56
Tabel 4. 11 Pengujian Convergent Validity Modifikasi Awal.....	60
Tabel 4. 12 Pengujian Average Variance Extracted (AVE)	63
Tabel 4. 13 Pengujian Convergent Validity Modifikasi Akhir	64
Tabel 4. 14 Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings).....	67
Tabel 4. 15 Pengujian Composite Reliability & Cornbach's Alpha.....	70
Tabel 4. 16 Nilai R ² Variabel Endogen.....	71
Tabel 4. 17 Pengujian Hipotesis.....	73