

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE*, DAN
CUSTOMER TRUST TERHADAP *PATIENT SATISFACTION***
(Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Cengkareng)

SKRIPSI



NIM: 43115110405

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021

**PENGARUH *PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE*, DAN
CUSTOMER TRUST TERHADAP *PATIENT SATISFACTION***
(Studi Pada Pasien Rawat Inap RSUD Cengkareng)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Istikomah

NIM : 43115110405

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021

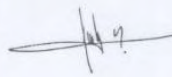
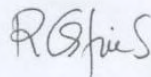
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Istikomah
NIM : 43115110405
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *People, Process, Physical Evidence* dan
Customer Trust terhadap *Patient Satisfaction*
(Studi pada Pasien Rawat Inap RSUD Cengkareng)
Tanggal Lulus Ujian : 16 Desember 2020

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Dr. Rina Astini, SE., MM.

Endi Rekarti, SE., ME.

Tanggal: 28 Januari 2021

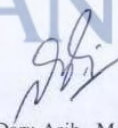
Tanggal: 11 Januari 2021

Dekan

Ketua Program Studi S1

S1 Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Harnovinsah, Ak., M. Si., CA., CIPSAS.

Dr. Daru Asih., M.Si

Tanggal:

Tanggal:

SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Istikomah
NIM : 43115110405
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 September 2020



Istikomah
43115110405

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *people*, *process*, *physical evidence* dan *customer trust* terhadap *patient satisfaction* pada pasien rawat inap RSUD Cengkareng. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien RSUD Cengkareng. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 180 pasien rawat inap. Metode penarikan sample menggunakan *Incidental Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan *people* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. *Process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. *Physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*. *Customer trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction*

Kata Kunci: *People*, *Process*, *Physical Evidence*, *Customer Trust*, *Patient Satisfaction*



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of people, process, physical evidence and customer trust on patient satisfaction of inpatients at Cengkareng Hospital. The population in this study were all patients at Cengkareng Hospital. The sample used was 180 inpatients. The sampling method uses Incidental Sampling. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The approach method used in this research is a quantitative method with the Smart-PLS analysis tool. The results showed that people had a positive and significant effect on patient satisfaction. Process has a positive and significant effect on patient satisfaction. Physical evidence has a positive and significant effect on patient satisfaction. Customer trust has a positive and significant effect on patient satisfaction.

Keywords: People, Process, Physical Evidence, Customer Trust, Patient Satisfaction



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *People, Process, Physical Evidence dan Customer Trust terhadap Patient Satisfaction, Studi pada Pasien Rawat Inap RSUD Cengkareng***”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik dalam pengumpulan data, penyajian isi, maupun teknik penulisan. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh pembimbing saya **Dr. Rina Astini, SE., MM.** sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Ibu Dr. Daru Asih., M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
4. Bapak Mochamad Soelton, S. Psi., MM., CHRMP. selaku dosen tugas akhir;

5. Bapak Endi Rekarti, SE., ME. selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik;
6. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., IPU., CMA., MSS. selaku dosen penguji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini;
7. para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak dan Ibu. Aamiin;
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi FEB Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah;
9. teman seperjuangan penulis yang selalu mendukung, dan seluruh teman-teman S1 Manajemen S1 FEB-UMB angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu;
10. teristimewa, suami tercinta Hasan Kamal Bayu Aji P yang telah memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi agar bisa fokus mengejar impian. "Love U So Much"
11. teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis terutama ketika menanyakan kapan wisuda?

12. keluarga tercinta, Mbak Ning dan Mas Niko yang telah memberikan semangat, doa, dan material. Terutama Mbak Ning yang telah membelikan laptop baru untuk menunjang penulisan skripsi ini;
13. Karyawan RSUD Cengkareng yang telah membantu menyebarkan kuesioner;
14. seluruh pasien rawat inap RSUD Cengkareng yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian saya;
15. semua pihak yang rasanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu;
16. diri sendiri yang tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 20 September 2020

Istikomah
43115110405

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pemasaran.....	12
a) Pengertian Pemasaran	12
2. Pemasaran Jasa	13
a) Pengertian Pemasaran Jasa.....	13
3. <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran).....	14
a) Pengertian <i>Marketing Mix</i>	14
4. <i>People</i>	18
a) Pengertian <i>People</i>	18
b) Indikator <i>People</i>	18
5. <i>Process</i>	19
a) Pengertian <i>Process</i>	19
b) Indikator <i>Process</i>	20

6. <i>Physical Evidence</i>	21
a) Pengertian <i>Physical Evidence</i>	21
b) Indikator <i>Physical Evidence</i>	22
7. <i>Customer Trust</i> (Kepercayaan Konsumen).....	23
a) Pengertian Kepercayaan.....	23
b) Jenis-Jenis Kepercayaan.....	23
c) Indikator Kepercayaan	24
8. Kepuasan Pasien.....	25
a) Pengertian Kepuasan Pasien	25
b) Indikator Kepuasan Pasien.....	26
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Pengembangan Hipotesis	35
1. <i>People</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	35
2. <i>Process</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	36
3. <i>Physical Evidence</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	36
4. <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	37
D. Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian.....	39
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	39
1. Definisi Variabel	39
2. Operasionalisasi Variabel.....	42
D. Skala Pengukuran.....	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	46
F. Metode Pengumpulan Data	47
G. Metode Analisis Data	47
1. Analisis Deskriptif	47
2. Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	48

a. Pengertian <i>Partial Least Square (PLS)</i>	48
b. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
c. Menguji Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Analisis Deskriptif	52
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
2. Deskripsi Responden.....	53
3. Deskripsi Variabel.....	57
B. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	63
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	70
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74
a. Pengaruh <i>People</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	74
b. Pengaruh <i>Process</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	74
c. Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	75
d. Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
A. Simpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia	4
Tabel 1.2	<i>Pra-Survey</i> kepuasan pasien	6
Tabel 1.3	<i>Pra-Survey</i> Variabel Penelitian.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel <i>People</i>	42
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variable <i>Process</i>	42
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variable <i>Physical Evidence</i>	43
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Customer Trust</i>	43
Tabel 3.5	Operasionalisasi Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	44
Tabel 3.6	Ketentuan bobot skor	45
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel <i>People</i>	58
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel <i>Process</i>	59
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel <i>Physical Evidence</i>	60
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel <i>Customer Trust</i>	61
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	62
Tabel 4.11	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i>	63

Tabel 4.12	Hasil pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	66
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross loadings</i>).....	68
Tabel 4.14	Hasil Pengujian AVE	69
Tabel 4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	70
Tabel 4.16	Nilai R^2 Variabel Endogen	71
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Prevalensi Penyakit Tidak Menular.....	1
Gambar 1.2	Jumlah Pasien Indonesia yang Berobat ke Luar Negeri.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS	65
Gambar 4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	67
Gambar 4.3	Hasil Uji Bootstrapping.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	85
2	Hasil Kuesioner	90
3	Karakteristik Responden	129
4.	Hasil Output PLS	131
5.	Chart.....	13



UNIVERSITAS
MERCU BUANA