



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN  
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH  
SAKIT UMUM BUNDA PURWOKERTO**



**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Oleh :**

**Lasmi Indaryani**

**55120120068**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN  
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH  
SAKIT UMUM BUNDA PURWOKERTO**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Program Magister Management**

**Oleh :**

**Lasmi Indaryani**

**55120120068**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA**

## ABSTRACT

*The target to increase the number of patients experienced by Bunda Hospital Purwokerto was not achieved, as there was a decrease in the number in 2019 and continued into the following year. This study aims to study and analyze the effect of Service Quality on Interest in Repeat Visits with patient satisfaction as an intervening variable at RSUD Bunda Purwokerto. The population in this study is 4039 patients at Bunda Purwokerto General Hospital, and a total of 351 outpatient samples were taken based on Krejcie & Morgan. The data analysis technique in this study uses the SmartPLS 3.2.9 Program method. It is illustrated that the mediation of the satisfaction variable as a full mediation of the trust variable has no direct effect on the return visit variable. Similarly to the partial mediation of the Service Quality variable, it can be seen that the Kualitas Pelayanan variable has a direct effect where the mediator satisfaction variable affects the trust variable and the Kualitas Pelayanan variable on the repeat visit variable.*

**Key Word: Service Quality, Trust, Satisfaction, Repeat Visits**



## ABSTRAK

Jumlah pasien yang akan dicapai yang dialami rumah sakit Bunda Purwokerto tidak memenuhi dari target peningkatan pasien, di mana terjadi penurunan jumlah pada tahun 2019 dan berlanjut ke tahun berikutnya. Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening pada RSUD Bunda Purwokerto, Populasi dalam penelitian ini sebesar 4039 pasien rumah sakit umum Bunda Purwokerto, diambil 351 sampel pasien rawat inap berdasarkan tabel Krejcie & Morgan. Teknik analisa data dalam penelitian menggunakan program SmartPLS 3.2.9 tergambar mediasi variabel kepuasan sebagai mediasi penuh untuk variabel Kepercayaan tidak berpengaruh positif signifikan langsung ke variabel Kunjungan Ulang. Serta mediasi parsial untuk variabel Kualitas Pelayanan dilihat variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan langsung di mana mediasi variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan baik untuk variabel Kepercayaan maupun variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kunjungan Ulang.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan , Kunjungan Ulang



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT UMUM BUNDA PURWOKERTO**

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lasmi Indaryani

NIM : 55120120068

Tanggal : 14 Februari 2023

**Mengesahkan,**

**Pembimbing Utama**



**Dr. Ririn Wulandari, SE, MM**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Studi**



**Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si**

**Ketua Program**



**Dr. Lenny C. Nawangsari, MM**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening pada Rumah Sakit Umum Bunda Purwokerto  
Nama : Lasmi Indaryani  
NIM : 55120120068  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 27 Desember 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Studi 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, 27 Desember 2022



**(Lasmi Indaryani)**



## PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang di tulis oleh :

Nama : Lasmi Indaryani  
NIM :55120120068  
Program : MAGISTER MANAJEMEN

Dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT UMUM BUNDA PURWOKERTO** , telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 11 Febuari2023 didapatkan nilai persentase sebesar 28 %

Jakarta , 11-02-2023

Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT UMUM BUNDA PURWOKERTO”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada Dr. Ririn Wulandari, SE, MM selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat- nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini, dan :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph.D, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah



memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.

5. Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Pasien Rumah Sakit Bunda Purwokerto yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.
8. Kepada suami tercinta, I Putu Doddy dan anak-anak tercinta yang menjadi *support system* dan kekuatan terbesar dalam kehidupan penulis. Yang telah membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang, yang telah memberikan dukungan berupa moril, materil dan pelajaran hidup.

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 apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, Januari 2023

**(Lasmi Indaryani)**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMNAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kontribusi Penelitian .....	11
1.4.1. Manfaat Akademis .....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
2.1. Produk Jasa .....	12
2.1.1. Pengertian Produk Jasa.....	12
2.1.2. Karakteristik Produk Jasa .....	12
2.2. Pengertian Rumah Sakit.....	13
2.3. Kualitas Pelayanan .....	19
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.4. Kepercayaan.....	23
2.4.1. Pengertian Kepercayaan .....	23
2.4.2. Indikator Kepercayaan .....	24
2.5. Kepuasan.....	25
2.5.1. Pengertian Kepuasan .....	25
2.5.2. Indikator Kepuasan .....	26
2.6. Kunjungan Ulang .....	28
2.6.1. Pengertian Kunjungan Ulang.....	28

2.7. Penelitian Terdahulu.....	31
2.8. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	37
2.8.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	37
2.8.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien.....	38
2.8.3. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang .....	39
2.8.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang .....	40
2.8.5. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang .....	41
2.8.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pasien .....	41
2.8.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pasien .....	42
2.9. Kerangka Pemikiran .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1. Desain Penelitian.....	45
3.2. Variabel Penelitian .....	47
3.2.1. Variabel independen (bebas) .....	47
3.2.2. Variabel dependen (terikat) .....	49
3.2.3. Variabel Intervening (mediasi) .....	51
3.3. Populasi dan Pengambilan Sampel.....	53
3.3.1. Populasi .....	53
3.3.2. Sampel.....	53
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	55
3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.5.1. Sumber Data .....	56
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.5. Metode Analisis.....	57
3.5.1. Analisa Deskriptif .....	57
3.5.2. SEM (Structural Equation Modelling) – PLS (Partial Least Square).....	57
3.5.3. <i>Measurement (Outer) Model</i> .....	58
3.5.4. <i>Structural (Inner) Model</i> .....	60
3.6. Uji Hipotesis .....	62
3.7. Alasan Menggunakan Partial Least Square (PLS).....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	64
4.2. Analisa Data.....	65
4.2.1. Karakteristik (Profil Responden) .....	65
4.2.2. Analisis Deskriptif.....	67
4.2.3. Analisa PLS (Partial Least Square).....	75
4.3. Hasil Uji Outer Model .....	77
4.3.1. Convergent validity (Loading Factor) .....	77
4.3.2. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	78
4.3.3. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	79
4.3.4. <i>Discriminant Validity</i> .....	80
4.4. Hasil Uji <i>Inner Model</i> .....	81
4.4.1. Koefisien Determinasi R-Square ( $R^2$ ) .....	82
4.4.2. Uji <i>f square SmartPLS</i> .....	83
4.4.3. Uji Nilai <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	84
4.5. Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	86
4.5.1. Analisis Pengaruh Langsung (Direct) .....	87
4.5.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung (Indirect) .....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Saran .....	95
5.2.1. Saran praktis bagi Rumah Sakit .....	95
5.2.2. Saran Akademis .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rumah Saki Umum di Purwokerto.....	4
Gambar 1. 2 Pasien Rawat Inap RSUD Bunda Purwokerto 2017 - 2021.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 3. 1 Saunder's Research Onion: Desain Penelitian (Kim et al., 2017) ....	45
Gambar 4. 1 Data diproses dengan PLS SEM 3.2.9 .....	76
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Loading Factor .....	78
Gambar 4. 3 Hasil Uji Inner Model .....	82
Gambar 4. 4 Hasil Estimasi Model PLS (Bootstrapping) .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survei Kunjungan Ulang dan Kepuasan Pasien .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Operasional.....	49
Tabel 3. 2 Krejcie and Morgan.....	54
Tabel 4. 1 Karakteristik Profil Responden .....	66
Tabel 4. 2 Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (x1) .....	68
Tabel 4. 3 Analisa Deskriptif Variabel Kepercayaan (x2).....	71
Tabel 4. 4 Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (x3).....	72
Tabel 4. 5 Analisa Deskriptif Variable Minat Kunjungan Ulang (y) .....	75
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Loading Factor.....	77
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Validity dan Reliability Construct .....	79
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Nilai AVE.....	80
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings) .....	81
Tabel 4. 10 R-Square .....	82
Tabel 4. 11 Uji Square SmartPLS.....	83
Tabel 4. 12 Q-Square .....	85
Tabel 4. 13 Koefisien Pengaruh Langsung (Direct) .....	87
Tabel 4. 14 Koefisien Pengaruh Tidak Langsung (Indirect).....	91



## DAFTAR SINGKATAN

Kualitas Pelayanan	KL
Kepercayaan	KP
Kepuasan Pasien	KU
Minat Kunjungan Ulang	MKU
Rumah Sakit Umum	RSU
Unit Gawat Darurat	UGD
Asuransi Kesehatan	ASKES
Jaminan Kesehatan Masyarakat	JAMKESMAS
Jaminan Persalinan	JAMPERSAL

