



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI BIAYA  
TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA IMPLIKASINYA  
PADA KEPUASAN PASIEN RSU AMIRA PURWAKARTA**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PURNA IRAWAN  
NIM: 55120120046**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2024**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI BIAYA  
TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA IMPLIKASINYA  
PADA KEPUASAN PASIEN RSUD AMIRA PURWAKARTA**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PURNA IRAWAN  
NIM: 55120120046**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Biaya Terhadap Kepercayaan serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien RSUD AMIRA Purwakarta

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Purna Irawan

NIM : 55120120046

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan  
Pembimbing



(Dr. Yuli Harwani, M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Magister Manajemen

Ketua Program Studi



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



( Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Biaya Terhadap Kepercayaan serta Implikasinya pada Kepuasan Pasien RSUD AMIRA Purwakarta  
Bentuk Tesis : Studi Kasus Perusahaan  
Nama : Purna Irawan  
NIM : 55120120046  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 21 Desember 2023

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

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, 24 Januari 2024



Purna Irawan

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : PURNA IRAWAN  
NIM : 55120120046  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul


*"Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Biaya Terhadap Kepercayaan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien RSUD AMIRA Purwakarta"*,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 04/12/2023, didapatkan nilai persentase sebesar 24 %.

Jakarta, 05 Desember 2023

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

  
Arie Pangudi, A.Md

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Biaya Terhadap Kepercayaan serta Implikasinya pada Kepuasan Pasien RSUD AMIRA Purwakarta”. Proposal Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dr. Yuli Harwani, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga 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:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah. M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, 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 dosen Metodologi Penelitian dan dosen penelaah siang akhir
5. Mas Wahyu Wibowo, MBA, Ph.D, selaku dosen Matakuliah Thesis dan dosen penelaah siding akhir
6. Orang tua yang selalu memberikan motivasi kepada Saya.
7. Istri tersayang Intan Lailatul Mukaromah A.Md.AK
8. Para Keluarga dan Sahabat yang sudah memberikan semangat.

9. Seluruh pihak Manajemen RSUD AMIRA yang telah memberikan izin menjadi objek penelitian saya.
10. Kepada seluruh responden yang telah membantu menjawab kuesioner pada penelitian 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 serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri penulis memohon 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, 24 Januari 2024



Purna Irawan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	i
<i>ABSTRAK</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	14
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Kontribusi Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Teori .....	17
2.1.1. Expectancy Disconfirmation Theory .....	17
2.1.2. Kepuasan Pasien .....	19
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pasien .....	19
2.1.2.2. Atribut Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.2.4. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.2.5. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.3. Kepercayaan Pasien .....	26
2.1.3.1. Pengertian Kepercayaan Pasien .....	26
2.1.3.2. Dimensi Kepercayaan Pasien .....	29
2.1.4. Kualitas Pelayanan .....	31
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	31



2.1.4.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	34
2.1.4.3. Strategi Kualitas Pelayanan.....	37
2.1.4.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	41
2.1.5. Persepsi Biaya .....	44
2.1.5.1. Pengertian Biaya.....	44
2.1.5.2. Penetapan Biaya .....	46
2.1.5.3. Biaya.....	47
2.1.5.4. Dimensi dan Indikator Biaya.....	48
2.2. Penelitian Terdahulu.....	49
2.3. Variabel Penelitian Terdahulu.....	53
2.4. Hubungan Antar Variabel .....	55
2.4.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan	55
2.4.2. Hubungan Persepsi Biaya Terhadap Kepercayaan .....	55
2.4.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan....	56
2.4.4. Hubungan Persepsi Biaya Terhadap Kepuasan.....	56
2.4.5. Kepercayaan Memediasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan .....	57
2.4.6. Kepercayaan Memediasi Biaya Terhadap Kepuasan ..	58
2.4.7. Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan.....	58
2.5. Kerangka Konseptual .....	59
2.6. Hipotesis.....	60

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian .....	62
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	63
3.2.1. Definisi Naratif.....	63
3.2.2. Operasional Variabel.....	65
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	66
3.3.1 Populasi .....	66
3.3.2. Sampel .....	67
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	69

3.5.	Metode Analisis Data .....	69
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	69
3.5.2.	Uji Instrumen.....	70
3.6.	Analisis SEM Efek Mediasi .....	75

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Lokasi atau Obyek Penelitian .....	77
4.1.1	Sejarah Organisasi/Perusahaan.....	77
4.1.2	Lingkup dan Badan Usaha .....	78
4.1.3	Sumber Daya .....	79
4.1.4	Tantangan Bisnis .....	79
4.1.5	Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....	80
4.2	Statistik Deskriptif.....	80
4.2.1	Deskripsi Responden.....	81
4.2.2	Statistik Deskriptif.....	85
4.3	Hasil Analisis Data.....	90
4.3.1	Skema Model PLS.....	90
4.3.2	Uji Validitas .....	91
4.3.3	Uji Realibilitas.....	92
4.3.4	Uji Validitas Diskriminan .....	93
4.3.5	Evaluasi Inner Model .....	96
4.4	Pembahasan .....	108
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan ....	108
4.4.2	Pengaruh Persepsi Biaya terhadap Kepercayaan.....	111
4.4.3	Pengaruh kualitas Layanan terhadap Kepuasan .....	112
4.4.4	Pengaruh Persepsi Biaya terhadap Kepuasan.....	114
4.4.5	Kepercayaan Pasien Memediasi Kualitas Layanan.....	116
4.4.6	Kepercayaan Pasien Memediasi Biaya.....	118
4.4.7	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	119

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	123
-----	-----------------	-----

5.2	Saran.....	125
	DAFTAR PUSTAKA .....	128
	LAMPIRAN .....	133
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	147



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Rumah Sakit di Purwakarta .....	3
Tabel 1.2. Pra-survei .....	10
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	49
Tabel 2.2. Variabel Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran .....	65
Tabel 3.2. Skala Likert .....	69
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	81
Tabel 4.2 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4.3 Demografi Berdasarkan Pendidikan.....	82
Tabel 4.4 Demografi Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Tabel 4.5 Demografi Berdasarkan Pendapatan.....	84
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Biaya.....	87
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	88
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kepuasan.....	89
Tabel 4.10 Uji Validitas Indikator .....	91
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	92
Tabel 4.12 Nilai AVE .....	93
Tabel 4.13 Nilai Validitas Diskriminan .....	94
Tabel 4.14 Fornel Larcker.....	95
Tabel 4.15 HTMT .....	96
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi.....	96
Tabel 4.17 Q-Square .....	98
Tabel 4.18 Nilai F-Square .....	99
Tabel 4.19 Model FIT .....	100
Tabel 4.20 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	101
Tabel 4.21 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Konten Internet Layanan Publik .....	2
Gambar 1.2 Grafik Peringkat Kualitas Pelayanan & Kenyamanan .....	4
Gambar 1.3 Grafik Antrian Poli RSUD AMIRA.....	5
Gambar 1.4 Topik Pembahasan Google Review RSUD AMIRA 2022 .....	6
Gambar 1.5 Penilaian Google Review RSUD AMIRA 2022.....	7
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	60
Gambar 4.1 Diagram alur.....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	133
Lampiran 2 Hasil Penelitian.....	139
Lampiran 3 Hasil Uji <i>Fornell Larceker Criterion</i> .....	143
Lampiran 4 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	143
Lampiran 5 Hasil Uji <i>HTMT</i> .....	143
Lampiran 6 Uji Reliabilitas <i>Cronbach Alpha dan Composite Reliability</i> ...	144
Lampiran 7 Uji <i>R-Square</i> .....	144
Lampiran 8 Uji <i>F-Square</i> .....	144
Lampiran 9 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung .....	144
Lampiran 10 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	144
Lampiran 11 Surat Izin Penelitian.....	145
Lampiran 12 Foto Kegiatan Penyebaran Kuesioner .....	146

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA