



Yayasan Mendra Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<u>Sumbangan</u>
Tanggal :	<u>11 Juli 2013</u>
No. Reg. :	1. <u>T12131138</u>
	2. <u>TA/55/13/028</u>

**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**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Oleh

ELISABETH TRIDITA

55509110005

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
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



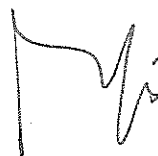
Dr. Yudhi Herliansyah, SE., Ak., M.Si

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



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 materiil dan ikut terlibat secara langsung dalam penyebaran kuisisioner 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, Agustus 2012
Penulis,

Elisabeth Tridita

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	
PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 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
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS	
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. Teknik 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 kuisioner.....	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
DAFTAR PUSTAKA	92
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</i> Respesifikasi	72
Tabel 5.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> respesifikasi	73
Tabel 5.13 Korelasi dan Variabel laten dan nilai akar AVE	74
Tabel 5.14 <i>Composite Reliability</i> respesifikasi	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
---	----

