

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN KLINIK
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

TESIS

Diajukan Kepada

Program Studi Magister Manajemen

**Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



Oleh:

Dea Pristy Amanda

P 100 1800 39

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2022**

NOTA PEMBIMBING I

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Dea Pristy Amanda

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Sekolah Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Dea Pristy Amanda

NIM : P100180039

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pasien Klinik Sebagai Variabel Pemediasi

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Surakarta, 14 Oktober 2022

Pembimbing I,



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

NOTA PEMBIMBING II

Dr. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudari Dea Pristy Amanda

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Dea Pristy Amanda
NIM : P100180039
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pasien Klinik Sebagai Variabel Pemediasi

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Surakarta, 14 Oktober 2022
Pembimbing II,



Dr. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN KLINIK SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI

TESIS

Oleh

DEA PRISTY AMANDA
NIM : P100180039

Utama

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0601025701

Pendamping

Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M.
NIDN : 0022106203

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
Pada Tanggal 7 Desember 2022

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0601025701

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN KLINIK SEBAGAI
VARIABEL PEMEDIASI

TESIS

Oleh

DEA PRISTY AMANDA
NIM : P100180039

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.
NIDN : 0622117602

Anggota Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0601025701

Anggota Dr. dr. Hari Wujoso, Sp.F., M.M.
NIDN : 0022106203

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada tanggal 7 Desember 2022

Direktur Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Dr. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D.
NIDN : 0605056501

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dea Pristy Amanda

NIM : P100180039

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pasien Klinik Sebagai Variabel Pemediasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batas saya terima.

Surakarta, 5 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Dea Pristy Amanda

MOTTO

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah “
(HR.Turmudzi)*

*“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan
kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan
urusan (yang dikehendaki)-Nya.”
(QS. Ath-Thalaq: 3).*

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesialnya untuk :

1. Suami, Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
2. Keluarga dan teman-teman, dukungan mu memberiku kekuatan untuk menjalani studi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pasien Klinik Sebagai Variabel Pemediasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 112 Pasien dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan metode *non probability sampling*. Teknik analisa data menggunakan Path Analysis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan. 2) Kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. 3) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap minat berkunjung. 4) Kepercayaan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap minat berkunjung. 5) Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap minat berkunjung. 6) Kepuasan pasien tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung. 7) Kepuasan pasien dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, minat berkunjung.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and trust on intention to revisit with clinical patient satisfaction as a mediating variable. The sample in this study amounted to 112 patients using a questionnaire for data collection. Sampling technique with non-probability sampling method. Sampling technique with non-probability sampling method. Data analysis technique using Path Analysis. The results of this study indicate that: 1) Service quality has a significant positive effect on satisfaction. 2) Patient trust has a significant positive effect on patient satisfaction. 3) Service quality does not have a significant positive effect on visiting intentions. 4) Patient trust has a significant positive effect on interest in visiting. 5) Patient satisfaction has a significant positive effect on interest in visiting. 6) Patient satisfaction cannot mediate the effect of service quality on visiting intentions. 7) Patient satisfaction can mediate the effect of service quality on interest in visiting.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, patient trust, interest in visiting.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. Hari Wujoso, dr., Sp.F., M.M selaku Pembimbing yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini
5. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, 5 Desember 2022



Dea Pristy Amanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Sebelumnya	24
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Pengembangan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian	38
B. Objek Penelitian	38
C. Jenis Data dan Sumber Data	38
D. Metode Pengumpulan Data	38

E.	Definisi Operasional	39
F.	Populasi dan Sampel.....	41
G.	Uji Instrumen Penelitian	42
H.	Uji Asumsi Klasik	43
I.	Metode Analisis data	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
A.	Deskripsi Responden Penelitian	48
B.	Uji Instrumen Data	52
C.	Hasil Uji Asumsi Klasik	55
D.	Analisis Data.....	58
E.	Pembahasan	64
BAB V PENUTUP		70
A.	Kesimpulan	70
B.	Keterbatasan Penelitian	70
C.	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		75

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Penyakit	51
Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel Kualitas pelayanan (X_1)	52
Tabel 4.8 Hasil uji validitas variabel kepercayaan (X_2)	53
Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel Kepuasan Pasien (Y).....	53
Tabel 4.10 Hasil uji validitas variabel Minat Berkunjung (Z)	54
Tabel 4.11 Hasil uji reliabilitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	57
Tabel 4.15 Analisa Regresi linier sederhana (persamaan I).....	58
Tabel 4.16 Analisa Regresi linier Berganda (persamaan II)	59
Tabel 4.17 Analisa Jalur.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	28
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Kuesioner Penelitian
Lampiran II	: Data
Lampiran III	: Hasil Analisa