

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN,
PERSEPSI PASIEN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN, SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION
PASIEN DI RUMAH SAKIT SANTO DAMIAN
LEMBATA, NUSA TENGGARA TIMUR**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar S2 Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira



Oleh

Nama : Felicitas Budiawati

NIM : 8112201019MM

**KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2023**

TESIS
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN,
PERSEPSI PASIEN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN, SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION
PASIEN DI RUMAH SAKIT SANTO DAMIAN
LEMBATA, NUSA TENGGARA TIMUR

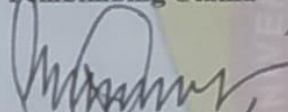
Oleh

Nama : Felicitas Budiawati

NIM : 8112201019MM

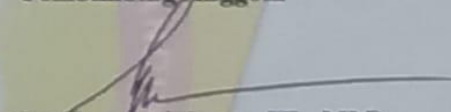
Disetujui Oleh

Pembimbing Utama



Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN: 0818116101

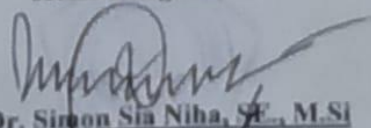
Pembimbing Anggota



(Jon Sewa Adrianus, SE., MM)
NIDN: 0809055901

Kupang, Juni 2023

Mengesahkan
Ketua Program Studi,


Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN : 0818116101

TESIS
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN,
PERSEPSI PASIEN, DAN KEPERCAYAAN PASIEN, SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION
PASIEN DI RUMAH SAKIT SANTO DAMIAN
LEMBATA, NUSA TENGGARA TIMUR

Oleh

Nama : Felicitas Budiawati

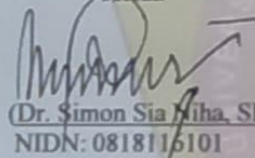
NIM : 8112201019MM

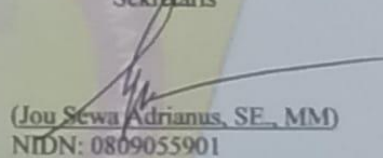
Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal: Juni 2023
dan dinyatakan LULUS

Dewan Penguji

Ketua

Sekretaris


(Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si)
NIDN: 0818116101


(Jou Sewa Adrianus, SE., MM)
NIDN: 0809055901

Penguji:

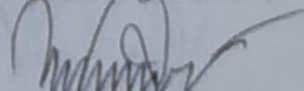
1. Dr. Stanis Man, SE., M.Si
NIDN: 0815086402
2. Dr. Yulius Yasinto SVD, MA, M.Sc
NIDN: 0818076501
3. Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN: 0818116101

Kupang, Juni 2023

Mengesahkan

Ketua Program Studi,


Dr. M. F. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN: 0819066703


Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN : 0818116101

SERTIFIKASI

Saya, Felicitas Budiawati menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya hasilkan ini, merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Konsentrasi Rumah Sakit Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi Pasca Sarjana lainnya. Oleh karena itu saya bertanggung jawab atas semua tulisan dalam tesis ini.

Kupang, 12 Juni 2023

Felicitas Budiawati

MOTO

Cintailah Sampai Merasa Sakit

(Mother Theresa dari Calcuta)

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk Kongregasiku tercinta,
Segenap civitas RS St. Damian Lembata, orang tua,
Kakak dan adik-adikku yang sangat
Saya kasihi.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, Persepsi Pasien, dan Kepercayaan Pasien serta Dampaknya Terhadap *Behavioral Intention* pasien di Rumah Sakit St. Damian Lembata, Nusa Tenggara Timur”. Oleh Felicitas Budiawati (8112201019MM), dibimbing Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si dan Jou Sewa Adrianus, SE, MM.

Rumah Sakit St. Damian Lembata merupakan rumah sakit swasta nirlaba yang pada awalnya didirikan khusus untuk melayani pasien kusta, dan pada tahun 2017 sudah terintegrasi menjadi rumah sakit umum. Data kunjungan pasien selama 3 tahun terakhir menunjukkan jumlah pasien belum meningkat, sehingga kajian tentang kualitas layanan, kepuasan pasien, persepsi pasien, kepercayaan pasien, dan *behavioral intention* pasien perlu dilakukan.

Tujuan penelitian adalah: 1) Mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, persepsi pasien, kepercayaan pasien, dan *behavioral intention* pasien di Rumah Sakit St. Damian Lembata; 2) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien; 3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi pasien (*perceived value*); 4) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien (*trust*); 5) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* pasien; 6) Mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap *behavioral intention* pasien; 7) Mengetahui pengaruh persepsi pasien terhadap *behavioral intention* pasien; 8) Mengetahui pengaruh kepercayaan pasien terhadap *behavioral intention* pasien; 9) Mengetahui apakah persepsi pasien, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* pasien di Rumah Sakit St. Damian Lembata.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit St. Damian Lembata, dengan jumlah sampel sebanyak 115 pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Analisis inferensial dengan teknik analisis *Struktural Equation Modeling* (SEM) yang dianalisis dengan menggunakan *Software Smart PLS*.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan variabel kualitas pelayanan kategori baik (72,64%), variabel persepsi pasien kategori baik (70,48%); variabel kepuasan pasien kategori baik (72,96%); variabel kepercayaan pasien kategori baik (71,73%); variabel *behavioral intention* kategori baik (73,57%). Selanjutnya analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, persepsi pasien, kepercayaan pasien, dan *behavioral intention* pasien. Kepuasan pasien, persepsi pasien dan kepercayaan pasien memediasi kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Persepsi Pasien, Kepercayaan Pasien, dan *behavioral intention*.

ABSTRACT

This study entitled "The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction, Perceived value, and Trust and Their Impact on Behavioral Intention at Saint Damian Hospital Lembata Nusa Tenggara Timur." It is written by Felicitas Budiawati (8112201019MM) and guided by Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si and Jou Sewa Adrianus, SE, MM.

Saint Damian Hospital in Lembata is a non-profit private hospital which was originally established specifically to serve leprosy patients. In 2017 it was transformed into a public hospital. Patient visit data for the last 3 years shows that the number of patients has not increased, so that studies on service quality, patient satisfaction, perceived value, trust, and behavioral intentions need to be carried out.

The aims of the study were: 1) To find out the respondents' perceptions of service quality, patient satisfaction, perceived value, trust, and behavioral intentions at Saint Damian Hospital; 2) Knowing the effect of service quality on patient satisfaction; 3) Knowing the effect of service quality on perceived value; 4) Knowing the effect of service quality and trust; 5) Knowing the effect of service quality on the behavioral intention; 6) Knowing the effect of patient satisfaction on behavioral intention; 7) Knowing the effect of perceived value on behavioral intention; 8) Knowing the influence of patient trust on behavioral intention; 9) Knowing whether perceived value, patient satisfaction, and trust mediate the effect of service quality on the patient's Behavioral Intention at Sint Damian Hospital.

The population used in this study were outpatients at Saint Damian Hospital, with a total sample of 115 patients. Data collection was carried out using a questionnaire method. This type of research is quantitative with the sampling method of accidental sampling methods. Inferential analysis with Structural Equation Modeling (SEM) analysis techniques were analyzed using Smart PLS Software.

The results of the descriptive statistical analysis showed that the service quality variable was in the good category (72.64%), the perceived value variable was in the good category (70,48%); variable patient satisfaction good category (72,96%); The patient's trust variable is in good category (71,73%); variable behavioral intention good category (73.57%). Furthermore, inferential statistical analysis shows that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, perceived value, trust, and patient behavioral intention. Patient satisfaction, perceived value and trust mediate the quality of service to the behavioral intention.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Perceptions, Patient Trust, and behavioral intention.

KATA PENGANTAR

Saya haturkan syukur kepada Tuhan yang merahmati saya dan membuka wawasan saya dalam seluruh proses penulisan tesis ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, Persepsi Pasien, dan Kepercayaan Pasien serta Dampaknya Terhadap *Behavioral Intention* Pasien di Rumah Sakit St. Damian Lembata, Nusa Tenggara Timur”.

Terima kasih mendalam kepada banyak pihak yang membantu saya dalam seluruh proses penulisan tesis ini:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si, selaku ketua program studi magister manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Terima kasih atas segala perhatian dan dukungan selama penulis menjalani pendidikan.
3. Terima kasih kepada pembimbing utama saya Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si, yang telah banyak mendedikasikan waktu, pikiran dan energi dalam seluruh proses penyusunan tesis ini.
4. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE. MM, selaku Pembimbing Anggota. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan lewat bimbingan, arahan, masukan, dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam proses penyusunan tesis ini.

5. Bapak, Ibu dosen dan seluruh pegawai di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Terima kasih atas segala bantuan dan dedikasinya bagi saya dalam proses menyelesaikan tesis ini.
6. Ayah saya tercinta bapak Gregorius Gelo yang menyertai saya dengan cinta dan doanya, mama Maria Embes tercinta di surga yang menjadi pendoa bagi hidup dan panggilan saya, kakak dan adik-adik yang mendukung saya dalam persaudaraan, cinta dan doa.
7. Suster Pemimpin Umum CIJ, Ketua yayasan Efata, para suster sekomunitas St. Damian Lembata, para dokter, para perawat, dan seluruh rekan kerja di Rumah Sakit St. Damian Lembata yang menjadi teman seperjalanan dalam pelayanan dan memperjuangkan mutu Rumah Sakit St. Damian tercinta, serta para pasien yang merupakan orang kecil yang menguduskan saya dalam panggilan dan pelayanan.
8. Terima kasih juga kepada para sahabat dan rekan-rekan khususnya dr. Sandra Hendhana, MM, atas dedikasi dan bantuan yang berharga, rekan-rekan seangkatan Program Pasca Sarjana Universitas Katolik Widya Mandira, atas semua kebersamaan yang memberi warna tersendiri dalam perjuangan kita.

Semoga kita semua dapat mengabdikan Tuhan melalui ilmu yang akan selalu kita kembangkan dalam kepemimpinan kita dan menjadi berkat bagi sesama.

Kupang, 12 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SERTIFIKASI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	14
2.1. Telaah Pustaka	
2.1.1. Manajemen Rumah Sakit	14
2.1.1.1. Manajemen	14
2.1.1.2. Rumah Sakit	18
2.1.2. <i>Behavioral Intention</i>	21
2.1.3. Kepuasan Pasien (<i>Patient Satisfaction</i>)	26
1. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pasien	31
2. Indikator Kepuasan Pasien	33
2.1.4. Persepsi Pasien (<i>Perceived Value</i>)	35
2.1.5. Kepercayaan Pasien (<i>Trust</i>)	38
2.1.6. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	40

1. Faktor yang Memengaruhi Kulaitas Pelayanan	43
2. Indikator Kualitas Pelayanan	45
2.2. Penelitian Terdahulu.....	46
2.3. Kerangka Berpikir	51
2.4. Perumusan Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel.....	56
3.2 Identifikasi Variabel	57
3.3 Definisi Operasional Varibel	59
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Teknik Analisis Data	62
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	62
3.6.2. Analisis Statistik Inferensial	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	68
4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	68
4.1.2. Struktur Organisasi RS St. Damian Lembata	70
4.1.3. Karakteristik Responden.....	73
4.1.4. Analisis Statistik Deskriptif.....	76
4.1.5. Analisis Statistik Inferensial.....	81
4.2. Pembahasan.	99
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	109
5.2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Sarana dan Prasarana dan Ketersediaan SDM.....	6
Tabel 1.2 Data Mutu Rumah Sakit Damian	7
Tabel 1.3 Data Perkembangan Pasien Rawat jalan	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	48
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	59
Tabel 3.4 Kategori Persepsi Responden.....	62
Tabel 4.1 Distribusi Usia Responden	71
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 4.3 Distribusi Latar Belakang Pendidikan Responden.....	72
Tabel 4.4 Distribusi Latar Belakang Pekerjaan Responden	73
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi kunjungan Responden.....	74
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Behavioral Intention.....	75
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Persepsi Pasien	76
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	77
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepercayaan Pasien	78
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4.11 Outer Loading	82
Tabel 4.12 Cronbach's Alpha, Composite Reliability	84
Tabel 4.13 Nilai R-Square.....	85
Tabel 4.14 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	86
Tabel 4.15 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	87
Tabel 4.16 Goodness of fit Model Structural SEM	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	54
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	64
Gambar 4.1 Sruktur Organisasi.....	70
Gambar 4.2 Koefisien Jalur dan Outer Loading Model SEM.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	120
Lampiran 2. Data Hasil Penelitian	126
Lampiran 3. Data Statistik Deskriptif	143
Lampiran 4. SEM PLS	145