

THESIS

**PENGARUH *HUMAN CAPITAL* DAN *ORGANIZATIONAL CAPITAL*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI WAKTU TUNGGU
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT CAROLUS
BORROMEUS KUPANG**



**MONICA DJIUARDI
8112201042 MM**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRI
KUPANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN ORGANIZATIONAL CAPTTAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI WAKTU TUNGGU SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT CAROLUS
BORROMEUS KUPANG

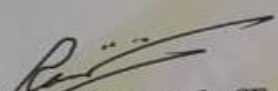
Oleh

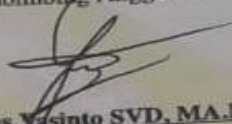
Nama : dr. Monica Djiuardi
NIM : 8112201042 MM

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota


Dr. M.E. Perserveranda, SE., M.Si
NIDN. 0818066703


Pater Yulius Ysinto SVD, MA, MSC
NIDN. 0818076501

Kupang, September 2024
Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira

Ketua Program Studi,


P. Dr. Paskalis Sclano, SVD, Dipl Theol MBA
NIDN. 0826047603

TESIS

**PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN ORGANIZATIONAL CAPITAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI WAKTU TUNGGU SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI INSTALASI
FARMASI RUMAH SAKIT CAROLUS
BORROMEUS KUPANG**

Disiapkan dan disusun oleh :

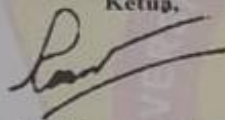
Nama : MONICA DJIWARDI

NIM : 8112201042 MM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada September 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

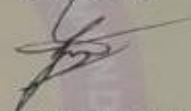
Dewan Penguji :

Ketua,



Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si

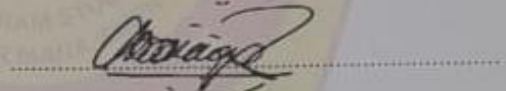
Sekretaris,



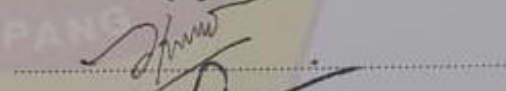
P. Dr. Yulius Yasinto, SVD, MA, M.Sc

Anggota :

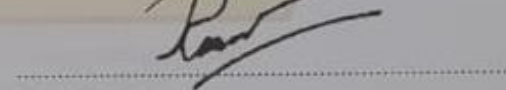
1. Dr. Henny A. Manafe, SE, MM



2. Dr. Stanis Man, SE, M.Si



3. Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si



Kupang, September 2024



Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0818066703



P. Dr. Paskalis Suran, SVD, Dipl Theol, MBA
NIDN : 0826047603

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Monica Djiuardi
NIM : 8112201042
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit
Judul Tesis : Pengaruh *Human Capital* Dan *Organizational Capital* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Waktu Tunggu Sebagai Variabel Intervening Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Carolus Borromeus Kupang

Menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini Adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada program studi di universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggungjawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.

Kupang, Oktober 2025


dr. Monica Djiuardi

ABSTRAK

Tesis ini berjudul “Pengaruh Human Capital Dan Organizational Capital Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Waktu Tunggu Sebagai Variabel Intervening Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Carolus Borromeus Kupang” ditulis oleh Monica Djuardi dan disupervisi oleh Dr. M.E. Perserveranda, SE., M.Si dan Pater Yulius Yasinto SVD, MA.MSC

Kepuasan pelanggan atas pelayanan farmasi merupakan apresiasi pelanggan atas pemanfaatan layanan apotik, yang berdampak terhadap citra bisnis dan loyalitas pelanggan rumah sakit.

Penurunan kepuasan pelanggan atas pemanfaatan layanan Apotik Carolus Borromeos Kupang, mendorong dilakukannya penelitian untuk menganalisis pengaruh *human capital* dan *organizational capital* terhadap loyalitas pelanggan, melalui waktu tunggu. Aktualisasi nilai-nilai *human capital* dan *organizational capital* membentuk kompetensi petugas dengan dukungan manajemen apotik, membentuk pelayanan farmasi dengan waktu tunggu relatif cepat, guna membentuk kepuasan pelanggan Apotik Carolus Borromeos Kupang.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan variabel *human capital*, variabel *organizational capital*, variabel waktu tunggu dan variabel kepuasan pelanggan, 2) Menganalisis pengaruh variabel *human capital*, variabel *organizational capital* dan variabel waktu tunggu terhadap variabel kepuasan pelanggan, 3) Menganalisis mediasi variabel waktu tunggu atas pengaruh variabel *human capital* dan variabel *organizational capital* terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Sampel penelitian ini mencakup 99 pasien yang melakukan kunjungan di Apotik Carolus Borromeos. Alat analisis berupa analisis deskriptif dan inferensial berupa regresi mediasi, menggunakan SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) *Human capital* teraktualisasi dengan baik, sementara kepuasan pelanggan, *organizational capital* dan waktu tunggu kurang teraktualisasi, 2) Waktu tunggu memediasi secara positif dan signifikan atas pengaruh variabel *human capital* (X_1) maupun variabel *organizational capital* (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Saran penelitian dikemukakan pada manajemen Apotik Carolus Borromeos Kupang untuk: 1) Mendesain dan mengkondisikan pelaksanaan tugas secara koordinatif, 2) Mengkondisikan pendidikan, pelatihan dan memberikan *reward* maupun punishment kepada petugas apotik dan 3) memberikan briefing secara berkala terkait nilai-nilai pelaksanaan tugas.

Kata Kunci: Human Capital, Organizational Capital, Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This thesis is entitled "The Influence of Human Capital and Organizational Capital on Customer Satisfaction through Waiting Time as an Intervening Variable in the Pharmacy Installation of Carolus Borromeus Hospital Kupang" written by Monica Djiuardi and supervised by Dr. M.E. Perserveranda, SE., M.Si and Father Yulius Yasinto SVD, MA.MSC

Customer satisfaction with pharmaceutical services is customer appreciation for the use of pharmacy services, which has an impact on the hospital's business image and customer loyalty.

The decline in customer satisfaction with the use of Carrolus Borromeos Kupang Pharmacy services prompted research to analyze the influence of human capital and organizational capital on customer loyalty, through waiting time. The actualization of human capital and organizational capital values forms the competence of officers with the support of pharmacy management, creating pharmaceutical services with relatively fast waiting times, in order to create customer satisfaction at Carolus Borromeos Kupang Pharmacy.

This research aims to: 1) Describe human capital variables, organizational capital variables, waiting time variables and customer satisfaction variables, 2) Analyze the influence of human capital variables, organizational capital variables and waiting time variables on customer satisfaction variables, 3) Analyze the mediation of time variables wait for the influence of human capital variables and organizational capital variables on customer satisfaction variables.

This research sample included 99 patients who visited the Carollus Borromeos Pharmacy. The analytical tool is descriptive and inferential analysis in the form of mediation regression, using SmartPLS.

The research results show: 1) Human capital is well actualized, while customer satisfaction, organizational capital and waiting time are less actualized, 2) Waiting time mediates positively and significantly on the influence of the human capital variable (X1) and the organizational capital variable (X2) on the variables customer satisfaction (Y).

Research suggestions were put forward to the management of the Carollus Borromeos Kupang Pharmacy to: 1) Design and condition the implementation of tasks in a coordinative manner, 2) Condition education, training and provide rewards and punishments to pharmacy officers and 3) provide regular briefings regarding the values of carrying out tasks.

Keywords: Human Capital, Organizational Capital, Waiting Time and Customer Satisfaction

KATAPENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas kasih dan penyertaanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis berjudul “Pengaruh *Human Capital* dan *Organizational Capital* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Waktu Tunggu Sebagai Variabel Intervening di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Carolus Borromeus”.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan selama proses penulisan tesis. Pada kesempatan ini ,penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak P. Dr. Philipus Tule, SVD Selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, Msi, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Terima kasih atas segala perhatian dan dukungan selama penulis menjalani pendidikan.
3. Ibu Dr. M.E. Perserveranda, SE.,M.Si, selaku Pembimbing Utama. Terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan lewat bimbingan, arahan, masukan, dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai.
4. Pater Yulius Yasinto SVD, MA. MSC, selaku Pembimbing Anggota. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan lewat bimbingan, arahan, masukan, dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan tesis ini hingga selesai.
5. Bapak, Ibu dosen dan seluruh pegawai di Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Katolik Widya Mandira

Kupang. Terima kasih atas segala bantuan yang diberikan dalam mendidik, membimbing, mengarahkan dan membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

6. Ibu dr Herly Soedarmadji selaku Direktur Rumah Sakit Carollus Borromeus, yang telah mendukung dan memberi inspirasi kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
7. Apoteker dan Tenaga Farmasi di Rumah Sakit Carollus Borromeus, yang telah memberikan informasi, saran dan pemikiran dalam pengerjaan tesis ini.
8. Ibu Mariani Teiseran sebagai orang tua saya dan Ronny Djiuardi SE., sebagai kakak kandung saya. Terima kasih atas segala bantuan dan berbagai dukungan moral yang diperlukan dalam penelitian ini.
9. Rekan- rekan seangkatan Program Pasca Sarjana Universitas Katolik Widya Mandira yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua kebersamaan dan bantuan yang diberikan selama ini.

Tak ada gading yang tak retak, begitu juga dengan tesis ini yang masih banyak kekurangan. Karna itu, penulis mengharapkan masukan dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan tesis ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS	11
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1 Manajemen Rumah Sakit	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Rumah Sakit.....	11
2.1.1.2 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit.....	13
2.1.2 Jenis Dan Klasifikasi Rumah Sakit	14
2.1.3 Pengertian Apotek	16
2.1.4 Persyaratan Apotek	16
2.1.5 Tugas dan Fungsi Apotek.....	17
2.1.6 Sarana dan Prasarana Apotik.....	19
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.7.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.1.7.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.7.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.1.8 Waktu Tunggu.....	29

2.1.8.1	Pengertian Waktu Tunggu.....	29
2.1.8.2	Indikator Waktu Tunggu.....	33
2.1.9	<i>Human Capital</i>	35
2.1.9.1	Pengertian <i>Human Capital</i>	35
2.1.9.2	Elemen <i>Human Capital</i>	37
2.1.9.3	Pembentukan <i>Human Capital</i>	39
2.1.9.4	Indikator <i>Human Capital</i>	40
2.1.10	<i>Organizational Capital</i>	41
2.1.10.1	Pengertian <i>Organizational Capital</i>	41
2.1.10.2	Aspek – Aspek <i>Organizational Capital</i>	43
2.1.10.3	Indikator <i>Organizational Capital</i>	45
2.1.11	Hubungan Antara Variabel.....	49
2.1.11.1	Pengaruh <i>Human Capital</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
2.1.11.2	Pengaruh <i>Human Capital</i> Terhadap Waktu Tunggu	49
2.1.11.3	Pengaruh <i>Organizational Capital</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
2.1.11.4	Pengaruh <i>Organizational Capital</i> Terhadap Waktu Tunggu.....	50
2.1.11.5	Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
2.1.11.6	Mediasi Waktu Tunggu Atas Pengaruh <i>Human Capital</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
2.1.11.7	Mediasi Waktu Tunggu atas Pengaruh <i>Organizational Capital</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
2.2	Penelitian Terdahulu	53
2.3	Kerangka Pikir Penelitian	55
2.4	Hipotesis.....	56

BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis Penelitian.....	58
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	58
3.3 Populasi dan Sampel	58
3.3.1 Populasi	58
3.3.2 Sampel.....	58
3.4 Teknik Sampling	59
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian	60
3.6 Jenis Data	61
3.6.1 Jenis Data Menurut Sifat	61
3.6.2 Jenis Data Menurut Sumber	61
3.6.2.1 Data Primer	62
3.6.2.2 Data Sekunder	62
3.7 Instrument Pengumpulan Data	62
3.7.1 Angket	62
3.7.2 Wawancara	62
3.7.3 Observasi	63
3.7.4 Studi Dokumentasi	63
3.8 Teknik Analisis Data.....	63
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	63
3.8.2 Analisis Statistik Inferensial.....	64
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Profil Apotik Carollus Borromeos Kupang.....	73
4.1.1 Sejarah Pendirian.....	73
4.1.2 Visi dan Misi	74
4.1.3 Struktur Organisasi.....	74
4.2 Karakteristik Responden	76
4.2.1 Keragaman Gender.....	76
4.2.2 Rentang Usia	77
4.2.3 Frekuensi Kunjungan Apotik	78
4.2.4 Pekerjaan Responden	79

4.3	Pendidikan Responden	80
4.4	Deskripsi Hasil Penelitian	81
4.4.1	Variabel Kepuasan Peanggan	81
4.4.2	Variabel <i>Human Capital</i>	82
4.4.3	Variabel <i>Organizational Capital</i>	83
4.4.4	Variabel Waktu Tunggu	84
4.5	Hasil Analisis Inferensial	85
4.5.1	Hasil Uji Measurement/ Outer Model	86
4.5.1.1	Analisis Validitas Konvergen	86
4.5.1.2	Analisis Diskriminan Validity	87
4.5.1.3	Uji Kolinearitas Model	89
4.5.1.4	Uji Reliabilitas	90
4.5.2	Hasil Pengujian Struktural/ Inner Model	92
4.5.2.1	Nilai R Square	92
4.5.2.2	Pengujian F Square	93
4.5.2.3	Uji Hipotesis	94
4.5.2.3.1	Uji Hipotesis Jalur 1	95
4.5.2.3.2	Pengujian Hipotesis Jalur 2	97
4.6	Pembahasan Hasil Analisis	98
4.6.1	Pengaruh Variabel <i>Human Capital</i> (X_1) terhadap Variabel Waktu Tunggu (Z)	99
4.6.2	Pengaruh Variabel <i>Organizational Capital</i> (X_2) terhadap Variabel Waktu Tunggu (Z)	101
4.6.3	Pengaruh Variabel <i>Human Capital</i> (X_1) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	103
4.6.4	Pengaruh Variabel <i>Organizational Capital</i> (X_2) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	106
4.6.5	Pengaruh Variabel Waktu Tunggu (Z) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	109
4.6.6	Pengaruh Variabel <i>Human Capital</i> (X_1) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Mediasi	

Variabel Waktu Tunggu (Z)	111
4.6.7 Pengaruh Variabel Organizational Capital (X ₂) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Mediasi Variabel Waktu Tunggu (Z)	113
BAB V PENUTUP	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Apotik R. S Carolus Borromeus Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2	Penilaian Human Capital pada Tenaga Kefarmasian R S Carrolus Borromeos Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3	Penilaian Organizational Capital Pada Layanan Apotik R S Carrolus Borromeos..... Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.4	Distribusi Jumlah Pasien Berdasarkan Waktu Tunggu Perolehan Obat Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu..... 53
Tabel 3.1	Variabel, Defenisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran 60
Tabel 3.2	Predikat dan Rentang Nilai Uji Deskriptif 64
Tabel 3.3	Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	55
Gambar 3.1	Model Analisis Jalur.....	67