

**ANALISA PENGARUH *SERVICE INNOVATION* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION : *WORD OF MOUTH* DAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Puskesmas Seberang Padang Kota Padang)**

TESIS



Oleh :

**VIVI SARI
1610018212018**

**PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2021**

**ANALISA PENGARUH *SERVICE INNOVATION* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* : *WORD OF MOUTH* DAN
KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi pada Puskesmas Seberang Padang Kota Padang)**

TESIS



Oleh :

**VIVI SARI
1610018212018**

**Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian
persyaratan memperoleh gelar Magister Sains Manajemen**

**PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vivi Sari

NPM : 1610018212018

Program Studi : Magister Sains Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul:

ANALISA PENGARUH SERVICE INNOVATION TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION : WORD OF MOUTH DAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Puskesmas Seberang Padang Kota Padang)

Yang dibuat untuk melengkapi persyaratan menjadi Magister Sains Manajemen pada program konsentrasi Manajemen Hospitality Program Pascasarjana Bung Hatta . Se jauh yang saya ketahui, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari tesis yang telah dipublikasikan sebelumnya dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Magister Sains Manajemen dalam lingkungan Universitas Bung Hatta maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun , kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila dikemudian hari ternyata tidak sesuai dengan pernyataan diatas, maka penulis bersedia menerima sanksi yang dikenakan.

Padang, 18 Maret 2021
Penulis,

Vivi Sari
1610018212018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT beserta junjungan besar Nabi Muhammad SAW, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis dengan judul ”Analisa Pengaruh *Service Innovation* Terhadap *Behavioral Intention* : *Word Of Mouth* Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Puskesmas Seberang Padang Kota Padang).

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zaitul, S.E., MBA.,Ak.,CA, selaku pembimbing I yang telah memberikan dukungan pada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
2. Bapak Dr. Akmal, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan dorongan serta masukan yang tak ternilai harganya pada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
3. Ibu Dr.Hj Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M, dan Bapak Antoni, SE.,ME., PHD selaku penguji dalam sidang thesis yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dimulai dari sidang proposal hingga sepenuhnya tesis ini.
4. Segenap dosen Magister Sains Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan serta karyawan/karyawati Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.

5. Mama alm Hj.Erna dan Papa H.Ezar yang telah senantiasa berdoa untuk keberhasilan anak-anaknya serta bekerja tanpa lelah untuk memberikan kehidupan dan pendidikan yang layak untuk anak-anaknya.
6. Suami tercinta dan anak-anak tersayang (Defri Nasli, SH.,M.Kn, Rafif Denas, Raziq Denas, Arkan Denas)yang sangat berjasa memberi bantuan berupa dorongan, semangat, motivasi.
7. Keluarga tercinta yang sangat penulis sayangi (Mami Net, Da Dedi, Bunda Lisa, Meme Desi, Ririn) yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Keluarga besar Poli Gigi Puskesmas Seberang Padang (drg Reni, drg Ira, Kak Nila, Kak Yen) yang memberi semangat untuk menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 24 prodi Magister sains Manajemen yang senantiasa berbagi suka dan duka bersama penulis selama masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun kepustakaan, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan perlu evaluasi lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa mendatang, terima kasih.

Padang, 18 Maret 2021
Penulis,

Vivi Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i>	11
2.1.1.1 Pengertian <i>Behavioral Intention</i>	11
2.1.1.2 Pentingnya <i>Behavioral Intention</i>	12
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Behavioral Intention</i>	14
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	15
2.1.2.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	15
2.1.2.2 Alasan Penggunaan <i>Word Of Mouth</i>	17

2.1.2.3 Manfaat <i>Word Of Mouth</i>	19
2.1.2.4 Tingkatan <i>Word Of Mouth</i>	20
2.1.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi <i>Word Of Mouth</i>	21
2.1.2.6 Pengukuran <i>Word Of Mouth</i>	21
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	22
2.1.3.2 Pentingnya Kepuasan Pasien.....	23
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien..	24
2.1.3.4 Sistem Pengukuran Kepuasan Pasien.....	27
2.1.4 <i>Service Innovation</i>	30
2.1.4.1 Pengertian <i>Service Innovation</i>	30
2.1.4.2 Dimensi <i>Service Innovation</i>	34
2.1.4.3 Pendekatan <i>Service Innovation</i>	40
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	41
2.2.1 Pengaruh <i>Service Innovation</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	42
2.2.2 Pengaruh <i>Service Innovation</i> terhadap <i>Word Of Mouth</i>	42
2.2.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	43
2.2.4 Pengaruh <i>Service Innovation</i> terhadap Kepuasan Pasien	44
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	45
2.2.6 Peran <i>Word Of Mouth</i> Memediasi Hubungan Antara <i>Service Innovation</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	47

2.2.7 Peran Kepuasan Pasien Memediasi Antara <i>Service Innovation dan Behavioral Intention</i>	48
2.3 Kerangka Konseptual.....	50
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Populasi Penelitian.....	51
3.3 Sampel Penelitian.....	51
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.5 Defenisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	53
3.5.1 <i>Behavioral Intention</i>	53
3.5.2 <i>Word Of Mouth</i>	54
3.5.3 Kepuasan Pasien.....	55
3.5.4 <i>Service Innovation</i>	56
3.6 Teknik Analisis Data.....	57
3.6.1 <i>Measurement Model Assesment</i>	57
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	58
3.6.3 <i>Structural Model Assesment</i>	60
3.6.4 Uji Mediasi	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	64
4.1.1 Distribusi Kuisisioner.....	64
4.1.2 Karakteristik Responden.....	65
4.1.3 Analisis Penilaian Model Pengukuran.....	67
4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	72
4.1.4.1 <i>Behavioral Intention</i>	72
4.1.4.2 <i>Word Of Mouth</i>	73
4.1.4.3 Kepuasan Pasien.....	74

4.1.4.4 <i>Service Innovation</i>	75
4.1.5 Structural Model Assesment.....	76
4.1.6 Uji Hipotesis.....	77
4.2 Pembahasan.....	80
4.2.1 <i>Service Innovation</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	80
4.2.2 <i>Service Innovation</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	82
4.2.3 <i>Word Of Mouth</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	82
4.2.4 <i>Service Innovation</i> Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pasien.....	83
4.2.5 Kepuasan Pasien Berpengaruh Positif Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	84
4.2.6 <i>Word Of Mouth</i> Memediasi Hubungan Antara <i>Service Innovation</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	85
4.2.7 Kepuasan Pasien Memediasi Hubungan Antara <i>Service Innovation</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	86
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Implikasi Teoritis.....	88
5.2 Implikasi Terhadap Manajemen Puskesmas.....	89
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kunjungan Pasien Sakit di Puskesmas Seberang Padang.....	5
Tabel 1.2	Hasil Pra Survey <i>Behavioral Intention</i> Pasien di Puskesmas Seberang Padang.....	6
Tabel 3.1	Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR).....	60
Tabel 3.2	Tipe Pengujian Mediasi.....	63
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner Penelitian.....	64
Tabel 4.2	Karakteristik Responden.....	65
Tabel 4.3	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (Tahap 1).....	68
Tabel 4.4	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (Tahap 2).....	69
Tabel 4.5	<i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Fornell Larcker Criteria</i>	70
Tabel 4.6	<i>Discriminant validity</i> dengan Metode <i>Cross loading</i>	71
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel <i>Behavioral Intention</i>	73
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel <i>Word Of Mouth</i>	73
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	74
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel <i>Service Innovation</i>	75
Tabel 4.11	<i>R Square dan Q Square</i>	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	50
Gambar 4.1	Model Pengukuran.....	72
Gambar 4.2	Structural Model Assessment.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran II	Tabulasi Data.....	105
Lampiran III	Karakteritik Responden.....	113
Lampiran IV	<i>Measurement Model Assessment</i>	115
Lampiran V	Analisis Deskriptif Variabel.....	119