

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI NILAI
TERHADAP *WORD OF MOUTH* DENGAN KEPUASAN PASIEN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi : Puskesmas di lingkup Kabupaten Pesisir Selatan)**

Tesis



**ASHARI
NPM:1510018212011**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Sains Manajemen**

**PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BUNG HATTA
2020**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai terhadap *Word of Mouth* dengan Kepuasan pasien Sebagai Variabel Mediasi”. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Pasca Sarjana, Universitas Bung Hatta. Dalam penulisan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Sefnedi, SE, MM, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta fikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, arahan, petunjuk maupun saran yang sangat berkontribusi dalam penulisan tesis ini
2. Bapak Dr. Akmal SE. M.Si selaku dosen pembimbing II dan ketua program studi Magister Sains Manajemen yang telah banyak memberikan masukan, arahan dan motivasi dimulai dari awal bimbingan hingga selesainya penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Irwan Muslim, S.E., M.E., M.P dan Bapak Antoni, S.E., M.E., Ph.D selaku Tim Penguji yang memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
4. Bapak Dr. Zaitul, S.E., MBA., Ak., CA selaku direktur Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang yang telah memberikan motivasi pada penulis untuk menyelesaikan Pendidikan di Program Pascasarjana.

5. Segenap dosen Magister Sains Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan serta karyawan karyawan Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta.
6. Keluarga yang sangat penulis cintai (Isteri dan anak-anak) yang telah bersedia mengorbankan waktu liburannya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan pascasarjana ini.
7. Dan penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga dengan Tesis ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan bagi fakultas pada umumnya serta para pembaca.

Padang, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 <i>Word of Mouth</i>	9
2.1.1 Pengertian <i>word of mouth</i>	9
2.1.2 Alasan Penggunaan <i>word of mouth</i>	10
2.1.3 Manfaat <i>word of mouth</i>	12
2.1.4 Tingkatan <i>word of mouth</i>	13
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>word of mouth</i>	14
2.1.6 Pengukuran <i>word of mouth</i>	14

2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.2.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan	18
2.3 Persepsi Nilai.....	19
2.3.1 Pengertian persepsi nilai	19
2.3.2 Pengukuran persepsi nilai	21
2.4 Kepuasan Pasien.....	22
2.4.1 Pengertian kepuasan Pasien	22
2.4.2 Pentingnya Kepuasan pasien	23
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien	23
2.4.4 Cara mengukur Kepuasan pasien	24
2.5 Pengembangan Hipotesis	25
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>word of mouth</i>	25
2.5.2 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap <i>word of mouth</i>	26
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien	27
2.5.4 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan pasien	28
2.5.5 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>word of mouth</i>	29
2.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>word of mouth</i> melalui Kepuasan Pasien sebagai variable mediasi	29
2.5.7 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap <i>word of mouth</i> melalui Kepuasan Pasien sebagai variable mediasi	31
2.6 Kerangka Konseptual	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.1.1 Populasi Penelitian	33

3.1.2 Sampel penelitian	33
3.2 Metode pengumpulan data.....	34
3.3 Definisi Operasional	34
3.3.1 <i>Word of Mouth</i>	34
3.3.2 Kepuasan Pasien	35
3.3.3 Kualitas Pelayanan	36
3.3.4 Persepsi Nilai	37
3.4 Teknik Analisa Data	38
3.4.1 Analisis Deskriptif	39
3.4.2 <i>Measurement Model Assesment</i>	40
3.4.3 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	42
3.4.4 <i>Structure Model Assesment</i>	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 <i>Response Rate</i>	45
4.1.2 Profil Responden	46
4.1.3 <i>Measurement Model Assesment</i>	49
4.1.4 Deskripsi Variabel	60
4.1.5 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	66
4.1.6 <i>Structure Model Assesment</i>	67
4.1.7 <i>Mediation Effect</i>	71
4.2 Pembahasan	73
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>word of mouth</i>	73
4.2.2 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap <i>word of mouth</i>	75
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien	78
4.2.4 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan pasien	81

4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>word of mouth</i>	83
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>word of mouth</i> melalui Kepuasan Pasien sebagai variable mediasi	84
4.2.7 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap <i>word of mouth</i> melalui Kepuasan Pasien sebagai variable mediasi	87
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Implikasi hasil Penelitian	89
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN I	100
LAMPIRAN II	106
LAMPIRAN III	109
LAMPIRAN IV	111
LAMPIRAN V	116
LAMPIRAN VI	118
LAMPIRAN VII	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pra Survey <i>Word of Mouth</i>	5
Table 3.1	Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	40
Table 3.2	<i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	42
Table 3.3	Tipe Pengujian Mediasi	44
Table 4.1	Response Rate Penyebaran Kuisisioner	45
Table 4.2	Deskripsi umum responden	47
Table 4.3	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (Tahap 1)	51
Table 4.4	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (Tahap 2)	53
Table 4.5	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (Tahap 3)	54
Table 4.6	<i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Tahap 1	56
Table 4.7	<i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Cross Loading</i> tahap 1	57
Table 4.8	<i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Tahap 2	58
Table 4.9	<i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Cross Loading</i> tahap 2	59
Table 4.10	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	61
Table 4.11	Deskripsi Variabel Persepsi Nilai	63
Table 4.12	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	64
Table 4.13	Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i>	65
Table 4.14	<i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	66
Table 4.15	Hasil Uji Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 <i>Structural Model Assessment</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	100
Lampiran 2	Tabulasi Data	106
Lampiran 3	Respon Rate	109
Lampiran 4	<i>Measurement Model Assesmen</i>	111
Lampiran 5	Deskriptif Variabel	116
Lampiran 6	<i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	118
Lampiran 7	<i>Structure Model Assesmen</i>	119