

**PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN
DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN
KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI ANTESEDEN
(Studi: Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang)**

TESIS



WARA RIZKI CAHYANI
NPM.1710018212046

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2019

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 “Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi dan Kualitas Pelayanan sebagai Anteseden”.

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 direktur Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang 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 ketua Program Studi Magister Sains Manajemen Universitas Bung Hatta Padang dan merupakan 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. Bapak Sefnedi, S.E., M.M., Ph.D, selaku Pembimbing I dan bapak Dr. Akmal, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta fikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa

ilmu, arahan, petunjuk, maupun saran yang sangat berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini.

4. Ibu Dr. Dwi Fitri Puspa, S.E., M.Si., Ak dan ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M, selaku penguji dalam sidang thesis yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dimulai dari sidang proposal hingga sempurnanya tesis ini.
5. Segenap dosen Magister Sains Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan serta karyawan/karyawati Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
6. Ayahanda Abdul Manan dan Ibunda Anik Kristinahyang telah senantiasa berdoa untuk keberhasilan anak-anaknya serta bekerja tanpa lelah untuk memberikan kehidupan dan pendidikan yang layak untuk anak-anaknya.
7. Keluarga tercinta beserta adik-adik penulis yang sangat penulis sayangi (Endah Wahyu Ningrum, dan si bungsuMarsa Trisnani) yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Terkasih (Murti Ningsih, Lani Valini, Selvy Yona Tamara, Engga berlian, Bang M. Khoirul Rozul H, Bang Idris, Bang Fajri, Ema Kurniari Kartika, Elisa Karlinadan Adhityadeva NTT) yang sangat berjasa memberi bantuan berupa dorongan, semangat, motivasi serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat dalam penyelesaian tesis ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan Gank M1 angkatan 26 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, 10 Agustus 2019
Penulis,

Wara Rizki Cahyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Loyalitas Pasien	8
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	9
2.1.1.3 Indikator Loyalitas	10
2.1.2 Kepercayaan.....	11
2.1.2.1 Jenis-jenis Kepercayaan	12
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan	13
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	14
2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
2.1.3.2 Metode Mendeteksi Kepuasan Pasien.....	16
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Pasien.....	19
2.1.4.1 Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan	20

2.1.4.2 Model Kualitas Pasien.....	22
2.1.4.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	23
2.1.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.2 Pengembangan Hipotesis	25
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	25
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien	27
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien	28
2.2.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien	29
2.2.5 Kepercayaan Memediasi Hubungan Kepuasan dan Loyalitas	30
2.3 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Objek populasi dan sampel penelitian.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1 Loyalitas Pasien	32
3.4.2 Kepercayaan Pasien	32
3.4.3 Kepuasan Pasien.....	33
3.4.4 Kualitas Pelayanan Pasien.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Analisis Deskriptif	35
3.5.2 <i>Measurement Model Assessment</i>	37
3.5.3 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 <i>Response Rate</i>	42
4.1.2 Profil Responden.....	43
4.1.3 <i>Measurement Model Assessment</i>	45
4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	54
4.1.4.1 Kepuasan Pasien.....	54
4.1.4.2 Kepercayaan Pasien	55

4.1.4.3 Kualitas Pelayanan	56
4.1.4.4 Loyalitas Pasien	58
4.1.5 Uji Hipotesis.....	59
4.1.6 <i>Structural Model Assesement</i>	60
4.2 Pembahasan.....	62
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	62
4.2.2 Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Kepercayaan Pasien.....	63
4.2.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien.....	64
4.2.4 Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Loyalitas Pasien	65
4.2.5 Pengaruh Kepercayaan Memediasi antara Kepuasan dan Loyalitas ..	66
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Implikasi Penelitian.....	69
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Kuisisioner Pra-Survey	3
Tabel 3.1. Kriteria Tingkat Capaian Responden	36
Tabel 3.2. <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	38
Tabel 4.1. Distribusi Kuisisioner Penelitian	42
Tabel 4.2. Profil Responden.....	43
Tabel 4.3. Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 1)	47
Tabel 4.4. Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 2)	49
Tabel 4.5. Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 3)	50
Tabel 4.6. <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>FornellLacker Criterion</i>	52
Tabel 4.7. <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Kepercayaan Pasien	55
Tabel 4.10 .Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien	58
Tabel 4.12. <i>R Squaredan Q Square</i>	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1. <i>Structural Model Assessment</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran II	Tabulasi Data.....	86
Lampiran III	Profil Responden.....	90
Lampiran IV	<i>Measurement Model Assessment</i>	92
Lampiran V	Analisis Deskriptif Variabel.....	96
Lampiran VI	<i>R Square dan Q Square</i>	98
Lampiran VII	<i>Structural Model Assessment</i>	99