

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIORAL COMPLIANCE* DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN SEBAGAI PEMODERASI

Tesis



LANI VALINI
1710018212048

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIORAL COMPLIANCE* DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN NILAI YANG DIPERSEPSIKAN SEBAGAI PEMODERASI

Tesis



LANI VALINI
1710018212048

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

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada sang maha pencipta allah SWT yang telah memberi nikmat kebahagiaan, yang selalu memudahkan langkah dan urusan penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan tesis yang berjudul '**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Behavioral Compliance* Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Dan Nilai Yang Dipersepsikan Sebagai Pemoderasi**'.

Pada kesempatan yang diberikan penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

Bapak Dr. Zaitul, S.E, M.BA, Ak. CA selaku direktur Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang yang telah memberikan dukungannya pada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di program Pascasarjana Universitas Bung Hatta.

1. Bapak Dr. Akmal, S.E, M.Si selaku ketua program studi Magister Sains Manajemen Universitas Bung Hatta Padang.
2. Bapak Sefnedi, S.E, M.M, Ph.D selaku pembimbing I yang dengan tulus membimbing, mengarahkan sepenuh hati dan dengan sangat sabar menuntun penulis dalam menyelesaikan tesis.
3. Bapak Dr. Akmal, S.E, M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian tesis.
4. Ibu Dr. Dwi Fitri Puspa, S.E, M.Si dan ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E, M.M selaku dosen penguji dalam ujian sidang tesis yang selalu memberikan saran dan arahan demi menyempurnakan penulisan ini.

5. Terimakasih kepada direktur RSGM Baitrurrahmah yang telah memberi izin penelitian.
6. Terima kasih kepada ayahanda tercinta Zukripal dan ibunda Eliniusda, S.Pd SD yang sangat dicintai, berkat semangat, dorongan dan dukungan dari segi keuangan maupun doa yang tidak akan pernah terbalaskan oleh peneliti di dunia maupun di akhirat.
7. Serta ucapan terimakasih kepada adik-adik yang sangat peneliti sayangi Agri Falindo, Amd dan Lastri Valini serta keluarga tercinta yang telah membantu menyemangatkan dan mendoakan dalam setiap sujudnya kepada allah SWT untuk menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritikan dari berbagai pihak yang bersifat membangun, dan semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak. Semoga dengan bantuan, petunjuk dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Padang, 12 Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Literatur	8
2.1.1 <i>Behavioral Compliance</i>	8
2.1.1.1 Pengertian <i>Behavioral Compliance</i>	8
2.1.1.2 Pentingnya <i>Behavioral Compliance</i>	9
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Behavioral Compliance</i>	9
2.1.1.4 Pengukuran <i>Behavioral Compliance</i>	10
2.1.2 Kepuasan Pasien	10
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	10
2.1.2.2 Pentingnya Kepuasan Pasien	11
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
2.1.2.4 Pengukuran Kepuasan Pasien	12
2.1.3 Nilai Yang dipersepsikan.....	13
2.1.3.1 Pengertian Nilai Yang dipersepsikan.....	13
2.1.3.2 Pengukuran Nilai Yang dipersepsikan.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.4.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	16
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Compliance</i>	17
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	18
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>Behavioral Compliance</i>	19
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Compliance</i> Pada Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi	19
2.2.5 Pengaruh Nilai Yang dipersepsikan terhadap Kepuasan Pasien.....	21
2.2.6 Pengaruh Nilai Yang dipersepsikan Memoderasi Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien	21
2.3 Kerangka Konseptual	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23

3.2 Populasi dan Sampel penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4 Defenisi Operasional Variabel dan Instrumen Penelitian.....	24
3.4.1 <i>Behavioral Compliance</i>	24
3.4.2 Kepuasan Pasien.....	25
3.4.3 Nilai Yang Di Persepsikan	25
3.4.4 Kualitas Pelayanan	26
3.5 Analisis Data	28
3.5.1 Analisis Deskriptif	28
3.5.2 Analisis Inferensial	30
3.5.2.1 Uji Instrument	30
3.5.2.2 Uji Hipotesis.....	32
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 <i>Response Rate</i>	33
4.1.2 Demografi	35
4.1.3 Uji Instrument.....	37
4.1.3.1 <i>Convergent Validity</i>	38
4.1.3.2 <i>Discriminant Validity</i>	44
4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel	45
4.1.4.1 <i>Behavioral Compliance</i>	45
4.1.4.2 Kepuasan Pasien.....	46
4.1.4.3 Kualitas Pelayanan	47
4.1.4.4 Nilai Yang Dipersepsikan	48
4.1.5 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	51
4.1.6 Uji Hipotesis	52
4.2 Pembahasan.....	53
4.2.1 Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Compliance</i>	53
4.2.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	54
4.2.3 Kepuasan Pasien terhadap <i>Behavioral Compliance</i>	57
4.2.4 Kepuasan Pasien Memediasai Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan <i>Behavioral Compliance</i>	59
4.2.5 Nilai Yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pasien.....	61
4.2.6 Nilai Yang Dipersepsikan Memoderasi Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	62
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi.....	65
5.2.1 Implikasi Praktis.....	68
5.2.2 Implikasi Teoritis	65
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survey Awal <i>Behavioral Compliance</i> Pasien RSGM Baiturrahmah.....	3
Tabel 3.1 Tingkat Capaian Responden (TCR).....	30
Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i>	34
Tabel 4.2 Demografi	35
Tabel 4.3 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 1)	39
Tabel 4.4 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 2)	41
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 3)	42
Tabel 4.6 <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode Fornell Larcker <i>Criterion</i>	44
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Cross Loading</i>	45
Tabel 4.8 Analisis Deskripif <i>Behavioral Compliance</i>	46
Tabel 4.9 Analisis Deskripif Kepuasan Pasien	47
Tabel 4.10 Analisis Deskripif Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.11 Analisis Deskripif Nilai Yang Dipersepsikan.....	50
Tabel 4.12 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	51
Tabel 4.13 Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 <i>Structural Model Assessment</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	84
Lampiran 3 <i>Response Rate</i>	87
Lampiran 4 <i>Measurement Model Assesment</i>	89
Lampiran 5 <i>R Square</i> dan <i>Q Square</i>	94
Lampiran 6 <i>Structural Model Assesment</i>	95