

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI DAN *PATIENT SAFETY* SEBAGAI ANTESEDEN
(Studi: Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang)

TESIS



MURTI NINGSIH
NPM.1710018212045

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI MEDIASI DAN *PATIENT SAFETY* SEBAGAI ANTESEDEN
(Studi: Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Padang)

TESIS



MURTI NINGSIH
NPM.1710018212045

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

**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 Kualitas Pelayanan terhadap *Behavioral Intention* dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi dan *Patient Safety* 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 pikirannya 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. Ibunda Lani Zubriarti dan Ayahanda Eka Pria yang 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 ppenulis yang sangat penulis sayangi (Windi Wilda Ningsih, Selvia Dan si bungsi Adrian Wijaya) yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Terkasih (Beni Ramadhani, Ema Kurniari Kartika, Elisa Karlina, Lani valini, Wara Rizki Cahyani, Selvy Yona Tamara dan Engga berlian) 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, 12 Februari 2019
Penulis,

Murti Ningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
ABSTRAK	v
ABSTRACT	iv
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.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 <i>Behavioral intention</i>	8
2.1.1.1 Pengertian <i>Behavioral Intention</i>	8
2.1.1.2 Pentingnya <i>Behavioral Intention</i>	9
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Behavioral Intention</i>	11
2.1.2 Kepuasan Pasien.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2.1.2.2 Pentingnya Kepuasan Pasien.....	13
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien..	14

2.1.2.4	Sistim Pengukuran Kepuasan Pasien.....	17
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3.2	Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4	<i>Patient Safety</i>	21
2.1.4.1	Pengertian <i>Patient Safety</i>	21
2.1.4.2	Tujuan dan Sasaran <i>Patient Safety</i>	22
2.1.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Patient Safety</i>	23
2.2	Pengembangan Hipotesis.....	23
2.2.1	Pengaruh <i>Patient Safety</i> terhadap Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Behavioral Intention</i>	24
2.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien.....	26
2.2.4	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>Behavioral Intention</i>	27
2.2.5	Kepuasan Pasien Memediasi antara Kualitas Pelayanan dan <i>Behavioral Intention</i>	28
2.3	Kerangka Konseptual.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Objek, Populasi dan Sampel.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4	Defenisi Operasional variabel.....	32
3.4.1	<i>Behavioral Intention</i>	32
3.4.2	Kepuasan Pasien.....	33

3.4.3	Kualitas Pelayanan.....	34
3.4.4	<i>Patient Safety</i>	36
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	37
2.5.2	Analisis Inferensial.....	38
2.5.2.1	Uji Instrumen.....	39
2.5.2.1.1	<i>Measurement Model Assesement</i>	39
2.5.2.2	Uji Hipotesis.....	40
2.5.2.2.1	<i>Structural Model Assesement</i>	40
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	<i>Response Rate</i>	43
4.1.2	Profil Responden.....	44
4.1.3	Uji Instrumen.....	46
4.1.3.1	<i>Measurement Model Assessment</i>	47
4.1.4	Analisis Deskriptif Variabel.....	54
4.1.4.1	<i>Behavioral Intention</i>	54
4.1.4.2	Kepuasan Pasien.....	55
4.1.4.3	Kualitas Pelayanan.....	56
4.1.4.4	<i>Patient Safety</i>	58
4.1.5	Uji Hipotesis.....	59
4.1.5.1	<i>Structural Model Assesement</i>	59
4.2	Pembahasan.....	62
4.2.1	<i>Patient Safety</i> Terhadap Kualitas Pelayanan.....	62
4.2.2	Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	63
4.2.3	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	64
4.2.4	Kepuasan Pasien Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	65
4.2.5	Kepuasan Pasien Memediasi Antara Kualitas Pelayanan dan <i>Behavioral Intention</i>	66

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Implikasi Penelitian.....	69
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil <i>Pra-Survey Behavioral Intention</i> Pasien RSGM Baiturrahmah Padang.....	3
Tabel 3.1	Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR).....	38
Tabel 4.1	Distribusi Kuesioner Penelitian.....	43
Tabel 4.2	Profil Responden.....	44
Tabel 4.3	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 1).....	48
Tabel 4.4	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> (tahap 2).....	50
Tabel 4.5	<i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Fornell Larcker Criteria</i>	52
Tabel 4.6	<i>Discriminant validity</i> dengan Metode <i>Cross loading</i>	53
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel <i>Behavioral Intention</i>	54
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	55
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel <i>Patient Safety</i>	58
Tabel 4.11	<i>R Square dan Q Square</i>	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1	<i>Structural Model Assesment</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran II	Tabulasi Data.....	89
Lampiran III	Profil Responden.....	93
Lampiran IV	<i>Measurement Model Assessment</i>	95
Lampiran V	Analisis Deskriptif Variabel.....	99
Lampiran VI	<i>R Square dan Q Square</i>	101
Lampiran VII	<i>Structural Model Assessment</i>	102