

**PENGARUH *HEALTHCARE INFORMATION TECHNOLOGY*
INFRASTRUCTURE DAN *WORD OF MOUTH*
COMMUNICATION TERHADAP *HOSPITAL IMAGE* DAN
MUTU LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM
SITI RAHMAH PADANG**

TESIS



OLEH:

ROSMAINI

NPM: 1610018212016

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2019

**PENGARUH *HEALTHCARE INFORMATION TECHNOLOGY*
INFRASTRUCTURE DAN *WORD OF MOUTH*
COMMUNICATION TERHADAP *HOSPITAL IMAGE* DAN
MUTU LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM
SITI RAHMAH PADANG**

TESIS



OLEH:

ROSMAINI

NPM: 1610018212016

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

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BUNG HATTA

2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga penulisan tesis ini akhirnya selesai,. Shalawat dan slam kami panjatkan untuk baginda Rasulullah SAW karena atas risalah yang dibawanya Insya Allah penulis berada di jalan yang benar.. Tujuan penulisa tesis ini selain dalam rangka mengabdikan ilmu pengetahuan adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains Manajemen pada program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.

Dalam rangka penelitian dan penulisan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dorongan baik dalam bentuk moril, spiritual maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr Zaitul, SE., Akt., MBA.,CA selaku pembimbing I dan selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta yang secara tulus ikhlas dan dedikasi yang tinggi telah membimbing penulis sehingga penulisan tesis ini rampung. Hanya Allah SWT sajalah yang mampu membalas segala budi baiknya.
2. Bapak Dr Akmal, S.E. MSi selaku pembimbing II dan selaku Ketua Program Studi Magister Sains Pascasarjana Universitas Bung Hatta yang

dengan kesabaran dan ketelatenan telah pula memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian penulisan tesis ini. Allah SWT julah yang akan memberi ganjaran pahala atas segala amal baiknya

3. Dosen dan karyawan/karyawati Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta yang telah memberikan kemudahan pada penulis dalam rangka kelancaran penyelesaian tesis.
4. Pimpinan dan rekan-rekan di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang yang membantu dan memberikan kemudahan-kemudahan sejak masa menjalani perkuliahan hingga penulisan tesis ini.
5. Rekan-rekan mahasiswa khususnya Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan serta masukan yang bersifat membangun demi penyelesaian tesis ini.
6. Dan lain-lain pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Akhir kata kiranya tesis ini memberikan manfaat dan semoga Allah SWT akan selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya , Aamiin.

Padang, 23 Februari 2019

DAFTAR ISI

		Halaman
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	Pernyataan Keaslian Tesis	i
1.2	Abstrak..	ii
1.3	<i>Abstact</i>	iii
1.4	Kata Pengantar	iv
1.5	Daftar Isi	v
1.6	Latar Belakang.....	1
1.7	Rumusan Masalah.....	8
1.8	Tujuan Penelitian.....	8
1.9	Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA	
2.1	Tinjauan Pustaka	10
2.1.1	Mutu Layanan Kesehatan	10
2.1.2	<i>Healthcare Information Technology Information Infrastructure (HIT)</i>	12
2.1.3	<i>Word of Mouth Communication</i>	16
2.1.4	<i>Hospital Image</i>	17
2.2	Pengembangan Hipotesa.....	18
2.2.1	Pengaruh <i>Healthcare Information Infrastructure</i>	

	terhadap <i>Hospital Brand Image</i>	18
2.2.2	Pengaruh <i>Word of Mouth Communication</i> terhadap <i>Hospital Brand Image</i>	19
2.2.3	Pengaruh <i>healthcare Information Technology</i> <i>Infrasturcture</i> terhadap Mutu Layanan Kesehatan	20
2.2.4	Pengaruh <i>Hospital Brand Image</i> terhadap Mutu Layanan Kesehatan	21
2.3	Kerangka Konsep	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.2	Tehnik Pengambilan Sampel	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	25
3.4	Jenis Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
3.5	Tehnik Analisa Data	27
3.5.1	Analisis Deskriptif	27
3.5.2	Analisis Inferensial	27
3.5.2.1	Menentukan metode analisis algoritma....	29
3.5.2.2	Menentukan metode resampling.....	29
3.5.2.3	Menggambar diagram jalur.....	29
3.5.2.4	Evaluasi model	30
3.5.2.4.1	Evaluasi Instrumen Model (<i>Outer Model</i>).....	30

3.5.2.4.2	Analisis Data Deskriptif	31
3.5.2.4.3	Evaluasi Struktur model (<i>Inner Model</i>)	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penilaian	33
4.1.1	Deskriptif Data	33
4.1.2	Pengujian Hipotesis.....	35
4.1.2.1	Pengujian Instrumen (<i>Outer Model</i>) ...	35
4.1.2.1.1.	<i>Convergent Validity</i>	36
4.1.2.1.2	<i>Discriminant Validity</i>	40
4.1.2.1.3	Indikator <i>Reliability</i>	41
4.1.2.2	Analisa Statistik Deskriptif.....	42
4.1.2.3	Evaluasi Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
4.1.2.3.1	<i>Predictive Relevance (Q²)</i> ...	44
4.1.2.3.2	<i>R Square</i>	44
4.1.2.3.3	Hasil Uji Hipotesis	45
4.2	Pembahasan	48
4.2.1	<i>Healthcare Information Technology Infrastructure</i> Berpengaruh positif terhadap <i>Hospital Brand Image</i>	47
4.2.2	<i>Word of Mouth Communication</i> Berpengaruh positif terhadap <i>Hospital Brand Image</i>	49
4.2.3	<i>Healthcare Information TechnologInfrastructure</i> Berpengaruh positif terhadap Mutu Layanan	

	Kesehatan	51
4.2.4	<i>Hospital Brand Image</i> Berpengaruh positif terhadap Mutu Layanan Kesehatan	53
BAB V	PENUTUP	
5.1	Simpulan	55
5.2	Implikasi	55
	5.4.1 Praktis	55
5.3	Keterbatasan Penelitian	58
5.4	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
Lampiran 1	Kuesioner	66
Lampiran 2	Tabulasi Data	72
Lampiran 3	Profil Responden	84
Lampiran 4	Statistik Deskriptif Responden	86
Lampiran 5	Pengujian Instrument	100
Lampiran 6	Pengujian Struktural	107

DAFTAR TABEL

		Halaman
1. Tabel 1.1	Survei Awal Tentang Mutu Layanan Kesehatan di RSI Siti Rahmah Padang	6
2. Tabel 3.1	Kriteria Penilaian Tingkat Capaian Responden	32
3. Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Responden	34
4. Tabel 4.2	<i>Outer Loading</i>	37
5. Tabel 4.3	AVE	37
6. Tabel 4.4	<i>Cross Loading</i>	39
7. Tabel 4.5	Akar AVE dan <i>Latent Correlation Variable</i>	40
8. Tabel 4.6	<i>Composit Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	41
9. Tabel 4.7	<i>Statistik Deskriptif</i>	42
10. Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Healthcare Information Technology Infrastructure</i>	42
11. Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Word of Mouth Communication</i>	43
12. Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Hospital Image</i> ...	43
13. Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Responden Variabel Mutu	

	Layanan Kesehatan	44
13. Tabel 4.12	<i>Predictive Relevance (Q²) dan R Square (R²)</i>	46
14. Tabel 4.13	<i>Path Coeffisien dan T Value dan P Value</i>	46
15. Tabel 4.14	Kesimpulan Pengujian Hipotesis	47

DAFTAR TABEL

		Halaman
1. Tabel 1.1	Survei Awal Tentang Mutu Layanan Kesehatan di RSI Siti Rahmah Padang	6
2. Tabel 3.1	Kriteria Penilaian Tingkat Capaian Responden	32
3. Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Responden	34
4. Tabel 4.2	<i>Outer Loading</i>	37
5. Tabel 4.3	AVE	37
6. Tabel 4.4	<i>Cross Loading</i>	39
7. Tabel 4.5	Akar AVE dan <i>Latent Correlation Variable</i>	40
8. Tabel 4.6	<i>Composit Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	41
9. Tabel 4.7	<i>Statistik Deskriptif</i>	42
10. Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Healthcare</i> <i>Information Technology Infrastructure</i>	42
11. Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Word of Mouth</i> <i>Communication</i>	43
12. Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Responden Variabel <i>Hospital Image</i> ...	43
13. Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Responden Variabel Mutu	

	Layanan Kesehatan	44
13. Tabel 4.12	<i>Predictive Relevance (Q²) dan R Square (R²)</i>	46
14. Tabel 4.13	<i>Path Coeffisien dan T Value dan P Value</i>	46
15. Tabel 4.14	Kesimpulan Pengujian Hipotesis	47

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1	Kerangka Konsep	23
---------------	-----------------------	----