

PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH BANYUWANGI

TESIS



OLEH:

NAMA: Rina Arti Ruliati

NIM: 2020412023

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH BANYUWANGI

Yang disusun Rina Arti Ruliati telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 5 Juli 2022

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK. 15 09 773

Pembimbing Pendamping



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM.
NPK. 05 09 478

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan tesis berjudul:

PENGARUH FASILITAS DAN HARGA TERHADAP *WORD OF MOUTH* MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA RUMAH SAKIT ISLAM FATIMAH BANYUWANGI

Yang disusun Rina Arti Ruliati telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal 13 Juli 2022

TIM PENGUJI

Ketua


Dr. Nurul Qomariah, SE, MM
NPK. 06 03 426

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.
NPK. 15 09 773

Pembimbing Pendamping


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM.
NPK. 05 09 478

Jember, Juli 2022

Kaprodi


Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM.
NPK.02 03 499

Direktur Program Pascasarjana


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM.
NPK. 05 09 478

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Banyuwangi, 4 Juli 2022

Mahasiswa

Rina Arti Ruliati
NIM: 2020412023

MOTTO

Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning.

(Albert Einstein)



UNGKAPAN TERIMA KASIH

Syukur *Alhamdulillah* saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu. Dalam proses penyusunan tesis ini penulis telah memperoleh bimbingan, dukungan dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus pembimbing pendamping yang selalu berkontribusi memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM selaku kaprodi program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT. selaku dosen pembimbing utama yang berkenan memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis.
5. Dr. Nurul Qomariah, SE, MM selaku dosen penguji yang berkenan memberikan ilmu dan pengarahan kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan bagian pengajaran Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Direktur Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi dr. Syamsul Ma'arif beserta jajaran pegawai.
8. Pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi yang telah bersedia membantu penulis dalam menyelesaikan tesis.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa senantiasa penulis panjatkan atas segala kekuatan dan kemampuan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul:”Pengaruh Fasilitas Dan Harga Terhadap *Word Of Mouth* Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, M.M selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai pembimbing pendamping yang berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM selaku Kaprodi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT selaku dosen pembimbing utama yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis.
4. Ibu Dr. Nurul Qomariah, SE, MM selaku dosen penguji yang telah berkenan memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan tesis.
5. Segenap pimpinan dan rekan rekan yang ada di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi atas kesempatan yang diberikan untuk

menempuh pendidikan dengan izin belajar, semoga memberi warna bagi kebaikan ilmu dan keikhlasan pengabdian kepada masyarakat.

6. Teman teman senasib seperjuangan di Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi yang selalu mendukung dengan semangat dan riuh rendah dinamika dan arah pembaruan layanan.
7. Keluargaku yang tersayang, suami dan anak anakku tercinta yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan kuliah dengan tepat waktu.
8. Teman teman Pascasarjana Program Magister Manajemen angkatan 2020 Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Aamiin.

Banyuwangi, Juli 2022

Rina Arti Ruliati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMPUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
MOTTO.....	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Teori Variabel Penelitian.....	15
2.1.1.1 Grand Teori.....	15
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.1.3 Manajemen Jasa.....	18
2.1.1.4 Fasilitas.....	20
2.1.1.4.1 Pengertian Fasilitas.....	20
2.1.1.4.2 Dasar Hukum Fasilitas.....	21
2.1.1.4.3 Jenis Jenis Fasilitas.....	21
2.1.1.5 Harga.....	23
2.1.1.5.1 Pengertian Harga.....	23

2.1.1.5.2 Faktor faktor penentu Harga	24
2.1.1.5.3 Peranan Harga.....	27
2.1.1.6 Kepuasan Pasien.....	28
2.1.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	28
2.1.1.6.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien...	29
2.1.1.6.3 Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	32
2.1.1.7 <i>Word of Mouth</i>	33
2.1.1.7.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	33
2.1.1.7.2 Manfaat <i>Word Of Mouth</i>	34
2.1.1.7.3 Dimensi <i>Word Of Mouth</i>	35
2.1.1.7.4 Cara Kerja <i>Word of Mouth</i>	35
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.1.3 Kerangka Konseptual.....	53
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	54
2.2.1 Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>word of mouth</i>	54
2.2.2 Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>word of mouth</i>	55
2.2.3 Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.....	57
2.2.4 Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.....	58
2.2.5 Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>word of mouth</i>	59
2.2.6 Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>word of mouth</i> dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening...	60
2.2.7 Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>word of mouth</i> dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening....	61
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1 Pendekatan Penelitian.....	63
3.2 Desain Penelitian.....	63
3.3 Definisi dan Identifikasi Variabel Penelitian.....	64
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	65

3.6	Sumber Data.....	65
3.6.1	Data primer.....	65
3.6.2	Data sekunder.....	66
3.7	Populasi dan Sampel.....	66
3.7.1	Populasi.....	66
3.7.2	Sampel.....	66
3.8	Prosedur penelitian.....	68
3.9	Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.10	Teknik Pengujian Data.....	69
3.10.1	Uji Outer Model.....	70
3.10.1.1	Uji Validitas.....	70
3.10.1.2	Uji Reliabilitas.....	71
3.10.2	Uji Inner Model.....	72
3.10.2.1	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	72
3.10.2.2	Warp PLS Versi 5.0.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		79
4.1	Data Penelitian.....	79
4.1.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	79
4.1.2	Karakteristik Responden.....	83
4.2	Analisis Deskriptif.....	86
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	86
4.2.1.1	Deskripsi Variabel Fasilitas Rumah Sakit.....	86
4.2.1.2	Deskripsi Variabel Harga Pelayanan.....	87
4.2.1.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	88
4.2.1.4	Deskripsi Variabel Word Of Mouth.....	89
4.3	Analisa Data.....	90
4.3.1	Uji Outer Model.....	90
4.3.1.1	Uji Validitas.....	90
4.3.1.2	Uji Reliabilitas.....	95
4.3.2	Uji Inner Model.....	95
4.4	Uji Hipotesis.....	97
4.4.1	Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Word Of Mouth.....	99
4.4.2	Pengaruh Harga Pelayanan Terhadap Word Of Mouth.....	100

4.4.3 Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien.....	100
4.4.4 Pengaruh Harga pelayanan Terhadap Kepuasan pasien.....	102
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Word Of Mouth.....	103
4.4.6 Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pasien.....	104
4.4.7 Pengaruh Harga Pelayanan Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pasien.....	105
4.5 Pembahasan.....	106
4.5.1 Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi	106
4.5.2 Harga pelayanan berpengaruh terhadap word of mouth pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	108
4.5.3 Fasilitas Rumah Sakit Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	109
4.5.4 Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	110
4.5.5 Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan pada Word of Mouth pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	111
4.5.6 Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan pada word of mouth dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	112
4.5.7 Harga pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi.....	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien Rawat Jalan Tahun 2021-2021	9
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Pasien Tahun 2020-2021.....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	64
Tabel 3.2 Ringkasan Rules Of Thumb Model Pengukuran Reflektif.....	76
Tabel 3.3 Ringkasan Rules Of Thumb Model Pengukuran Formatif.....	77
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Gender.....	84
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	84
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	85
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	86
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Rumah Sakit.....	87
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Harga Pelayanan.....	87
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pasien.....	88
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap <i>Word Of Mouth</i>	89
Tabel 4.9 Convergent Validity Variabel Fasilitas Rumah Sakit.....	91
Tabel 4.10 Convergent Validity Variabel Harga pelayanan.....	91
Tabel 4.11 Convergent Validity Variabel Kepuasan Pasien.....	92
Tabel 4.12 Convergent Validity Variabel <i>Word Of Mouth</i>	92
Tabel 4.13 Diskriminan Validity Dengan <i>Combined Loadings And Cross-Loadings</i>	93
Tabel 4.14 <i>Normalized pattern loadings and cross-loadings</i>	94
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 4.16 <i>Model fit and quality indices</i>	96
Tabel 4.17 Hasil pengujian Warp PLS 5.0.....	98
Tabel 4.18 Analisis Jalur (Path Coefisien) Warp PLS 5.0.....	99
Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grand Theory.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Fatimah Banyuwangi...	83
Gambar 4.2 Pengujian Hipotesis.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner.....	122
Lampiran 2 Data Jawaban Responden.....	127
Lampiran 3 Hasil Olah Data.....	129

