

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN CITRA
RUMAH SAKIT TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

TESIS



Oleh :

Udiyana Rahayu

NIM : 2020412035

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN CITRA
RUMAH SAKIT TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

TESIS



**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh Gelar Magister Ilmu Manajemen
Program Studi Magister Ilmu Manajemen
Universitas Muhammadiyah Jember**

Oleh :

Udiyana Rahayu

NIM: 2020412035

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
KEMBALI MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

Yang disusun oleh Udiyana Rahayu telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 20 Januari 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.
NIDN 0708036701


Dr. Arik Susbiyani. M.Si.
NIDN 0728117101

PENGESAHAN

Tesis Berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Rumah Sakit Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Rumah Sakit Paru Jember” telah diuji dan disahkan oleh Prodi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Januari 2023

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji
Ketua

Dr. Tom Herlambang, M.M
NIDN 0701016904

Anggota I

Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.
NIDN 0708036701

Anggota II

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NIDN 0728117101

Mengesahkan:

Direktur



Dr. Abadi Sanosra, M.M.
NIDN 0718077802

Ketua Program Studi

Dr. Ni Nyoman Putu Martini G.M.M
NIDN 0708036701

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 naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (Magister) ini dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 125 ayat 2 pasal 70).

Jember, 20 Januari 2023
Mahasiswa



Udiyana Rahayu
NIM 2020412035

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warohmatullah. Wabarokatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Waa Ta'ala atas Berkah dan Rahmat yang telah diberikan oleh-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Citra Rumah Sakit Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Rumah Sakit Paru Jember”, sebagai salah satu persyaratan wajib yang harus dipenuhi oleh Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember untuk memperoleh gelar Magister Manajemen. Penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam menyusun penulisan Tesis ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE., MM. selaku Direktur Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar dan memberikan dukungan agar penulisan Tesis ini selesai dengan hasil yang berkualitas.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang, M.M selaku Tim Penguji yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan terkait penulisan Tesis yang dapat berkontribusi untuk perkembangan keilmuan.
5. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang memotivasi dan memberikan arahan-arahan terkait dengan penulisan Tesis yang baik dan berkualitas.
6. Seluruh Dosen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses belajar, baik yang bertatap muka langsung maupun bertemu saat dalam jaringan (Daring).
7. Terimakasih Pihak Management Rumah Sakit Paru Jember Bapak dr. Sigit Kusuma Jati, MM dan seluruh jajaran atas perizinan kuliah, perizinan penelitian, dan kontribusi atas proses penelitian hingga menjadi Tesis yang akan kami persembahkan untuk institusi

tercinta “Rumah Sakit Paru Jember”.

8. Kedua orang tua penulis Bapak Suryani (Alm.) dan Ibu Tugiyem, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup.
9. Suami penulis tercinta Drs. Taufik Rahman beserta anak anak tercinta Balqis Rahmanisa S.Kep., Ners, Wildan Muhammad Qurhaja, S.ST, Medina Janneta Rahmanisa, dan Hilal Muhammad Haikal yang telah selalu mendukung dan memberikan semangat untuk terselesaikannya Tesis ini hingga mendapatkan gelar Magister Manajemen.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Magister Manajemen yang selalu memberikan semangat, informasi terbaik serta memberikan pengarahan dalam penulisan Tesis, dan tak lupa juga selalu memberikan nasehat- nasehat kepada penulis, sehingga penulis terdorong untuk cepat menyelesaikan penulisan Tesis.
11. Seluruh pihak dan kalangan yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini, tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terimakasih berkat bantuan dan dorongan dari semua pihak, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini hingga mendapat gelar Magister Manajemen.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Jember, 20 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan	12
1.4 Manfaat	13
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	14
2.1.1.1 Pemasaran Jasa dan Karakteristik Jasa	17
2.1.2 Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.1 Kualitas Pelayanan Medis	21
2.1.2.2 Kualitas Pelayanan Non-Medis	22
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.3 Promosi	26
2.1.3.1 Tujuan Promosi	27
2.1.3.2 Indikator Promosi	28

2.1.4 Citra Rumah Sakit.....	29
2.1.4.1 Jenis-Jenis Citra Rumah Sakit	30
2.1.4.2 Peranan Citra Rumah Sakit.....	31
2.1.4.3 Indikator Citra Rumah Sakit	31
2.1.5 Kepuasan Pasien	32
2.1.5.1 Indikator Kepuasan	33
2.1.6 Minat Berkunjung Kembali	35
2.1.6.1 Indikator Minat Berkunjung Kembali.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	46
2.4 Pengembangan Hipotesis	48
2.4.1 Hipotesis 1	48
2.4.2 Hipotesis 2	50
2.4.3 Hipotesis 3	52
2.4.4 Hipotesis 4.....	53
2.4.5 Hipotesis 5	55
2.4.6 Hipotesis 6	56
2.4.7 Hipotesis 7	58
2.4.8 Hipotesis 8	60
2.4.9 Hipotesis 9.....	61
2.4.10 Hipotesis 10	62
BAB 3. METODOLOGI	64
3.1 Pendekatan Penelitian.....	64
3.2 Desain Penelitian.....	65
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	66
3.4 Definisi Operasional Variabel	66
3.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	67
3.4.2 Variabel Promosi.....	70
3.4.3 Variabel Citra Rumah Sakit	72
3.4.4 Variabel Kepuasan	75
3.4.5 Variabel Minat Berkunjung Kembali	76
3.5 Skala Pengukuran	77
3.6 Lokasi Penelitian	79

3.7 Populasi dan Sampel	79
3.7.1 Populasi	79
3.7.2 Sampel	80
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	80
3.7.4 Teknik Pengambilan Jumlah Sampel	81
3.8 Teknik Pengumpulan Data	85
3.9 Instrumen Pengumpulan Data	85
3.10 Teknik Analisis Data	86
3.10.1 Uji Statistik Deskriptif.....	86
3.10.2 Uji Model Pengukuran (<i>Outher Model</i>)	87
3.10.3 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	89
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	95
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	95
4.2 Karakteristik Responden	96
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	97
4.2.3 Karakteristik Kategori Pasien.....	98
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	98
4.2.5 Karakteristik Jarak Rumah dengan Rumah Sakit.....	99
4.3 Deskripsi variabel penelitian	99
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	99
4.3.2 Deskripsi Promosi (X2).....	102
4.3.3 Deskripsi Citra Rumah Sakit (X3)	105
4.3.4 Deskripsi Kepuasan (Z).....	108
4.3.5 Deskripsi Minat Berkunjung kembali (Y).....	109
4.4 Hasil Data Analisis	111
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	111
4.4.1.1 Uji Validitas	111
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	114
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	115
4.4.2.1 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	115
4.4.2.2 Perhitunagn Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	118
4.4.2.3 Uji Mediasi <i>Variance Acounted For</i> (VAF)	119

4.4.2.4 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total	122
4.4.2.5 Model Hipotesis	123
4.4.2.6 Uji Model Struktural	124
4.4.2.7 Koefisien Determinasi	125
4.4.3 Rangkuman Hipotesis.....	126
4.5 Pembahasan	127
4.5.1 Hipotesis 1	127
4.5.2 Hipotesis 2	130
4.5.3 Hipotesis 3	133
4.5.4 Hipotesis 4	135
4.5.5 Hipotesis 5	137
4.5.6 Hipotesis 6	139
4.5.7 Hipotesis 7	142
4.5.8 Hipotesis 8	144
4.5.9 Hipotesis 9	145
4.5.10 Hipotesis 10	147
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	149
5.1 Kesimpulan	149
5.2 Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	153
Lampiran 1 Lembar Kuesioner	163
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	168
Lampiran 3 Hasil Analisis WarpPLS 7.0	170
Lampiran 4 Uji Deskripsi dengan SPSS IBM25.0	193
Lampiran 5 Dokumentasi Pembayaran Kuesioner	195
Lampiran 6 Analisis <i>Resherach Gap</i> dengan VOS Viewer	195

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Indeks Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2019 – 2022	5
2.1 Penelitian Putri J Pratiwi Syam, Hendra Achmadi (2022)	38
2.2 Penelitian Sewon Park, Han-Kyoul Kim, Mankyu Choi, Munjae Lee (2021)	39
2.3 Penelitian Alfica Ayu Damayanti & Kusumawardani (2020)	40
2.4 Penelitian Bang Nguyen Viet (2020)	40
2.5 Penelitian Muzna Ashfaq, Amir Manzoo, dan Liaqat Ali (2020)	41
2.6 Penelitian Yuniarti (2021)	42
2.7 Penelitian Ronal Aprianto (2020)	42
2.8 Penelitian Endang Tjahjaningsih (2018)	43
2.9 Penelitian Harimukti Wandebori, & IGN Ag. Ananda P. Pidada (2017)	44
2.10 Penelitian Olgun Kitapcia, Ceylan Akdogan, İbrahim Taylan Dortyol (2015)	44
2.11 Penelitian Hidajahningtyas, N., Sularso, A., & Suroso, I. (2015)	45
3.1 Perhitungan Proporsional Jumlah Sampel	82
3.2 Perhitungan Proporsional Sampel Rawat Jalan	83
3.3 Perhitungan Proporsional Sampel Rawat Inap	84
3.4 Prosedur Uji Mediasi dengan Metode VAF	94
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	97
4.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	97
4.3 Karakteristik Kategori Pasien	98
4.4 Karakteristik Berdasarkan Usia	98
4.5 Karakteristik Jarak Rumah dengan Rumah Sakit	99
4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	99
4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Promosi	102
4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Citra Rumah Sakit	105
4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	108
4.10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung Kembali	109
4.11 <i>Combine Loadings Cross-Loading Factor</i>	112
4.12 <i>Avarage Variance Extracted</i>	113
4.13 Perbandingan Akar AVE	113

4.14 Uji Reliabilitas	114
4.15 Uji <i>Direct Effect Path Coefficients</i>	115
4.16 Uji <i>Direct Effect P-Value</i>	115
4.17 Uji <i>Indirect Effect Path Coefficients</i>	118
4.18 Uji <i>Indirect Effect P-Value</i>	118
4.19 Prosedur Uji Mediasi dengan Metode VAF	120
4.20 Pengambilan Keputusan Metode <i>Variance Accounted For</i>	120
4.21 Uji Mediasi Pada Kualitas Pelayanan dengan Metode VAF	120
4.22 Uji Mediasi Pada Promosi dengan Metode VAF	120
4.23 Uji Mediasi Pada Citra Rumah Sakit dengan Metode VAF	121
2.24 Uji <i>Total Effect Path Coefficients</i>	122
4.25 Uji <i>Total Effect P-Values</i>	122
4.26 Uji Model Fit	124
4.27 Uji Koefisien Determinasi	125
4.28 Rangkuman Hasil	126



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Paru Jember 2019-2022	3
1.2 Data Penurunan Angka Kunjungan Kembali Rumah Sakit Paru 2019-2022	3
2.1 Kerangka <i>Theory</i>	17
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	47
3.1 Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan	70
3.2 Dimensi Variabel Promosi.....	72
3.3 Dimensi Variabel Citra Rumah Sakit	74
3.4 Dimensi Variabel Kepuasan	76
3.5 Dimensi Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	77
3.6 Teknik Penentuan Sampel	80
4.1 Model Hipotesis	123

