

**Pengaruh *Experience Economy* dan *Healthcare Facility*  
Terhadap *Intention of Revisiting* Melalui *Patient Satisfaction*  
Sebagai Variabel *Intervening*  
(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat  
Kabupaten Jember)**

**TESIS**



**OLEH:**

**OKTAVIA WAHYU KM**

**NIM: 2320414019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

**Pengaruh *Experience Economy* dan *Healthcare Facility*  
Terhadap *Intention of Revisiting* Melalui *Patient Satisfaction*  
Sebagai Variabel *Intervening*  
(Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat  
Kabupaten Jember)**

**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister  
Manajemen (MM) pada program studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Jember**



**OLEH:**

**OKTAVIA WAHYU KM**

**NIM: 2320414019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Oktavia Wahyu Krisna Murti

NIM : 2320414019

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul Pengaruh *Experience Economy* Dan *Healthcare Facility* Terhadap *Intention of Revisiting* Melalui *Patient Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, November 2024

Yang menyatakan



Oktavia Wahyu Krisna Murti  
NIM. 2320414019

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**“Sebuah mimpi tidak menjadi kenyataan  
melalui sihir tetapi membutuhkan keringat,  
tekad dan kerja keras”**

LEMBAR PALING INDAH DALAM TESIS INI ADALAH LEMBAR PERSEMBAHAN SEBAGAI TANDA TERIMA KASIH TAK TERHINGGA YANG KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

1. ALLOH SWT,
2. SUAMIKU TERCINTA, ALFA ROBBY K ATAS KASIH SAYANG, DUKUNGAN SEMANGATNYA, TERIMA KASIH TELAH MENJADI BAGIAN TERINDAH.
3. ANAK - ANAKKU TERSAYANG, NASYWA, RASJWA DAN SALWA ATAS PERHATIANNYA YANG SELALU TERCURAH, KEBANGGAAN MENJADI
4. MAMA SRI HAYATI ATAS DOA YANG TAK TERPUTUS
5. PEMBIMBING YANG SELALU MEMBERIKAN ILMU DAN MOTIVASI.
6. SAHABAT FANTASTIC 4, TERUTAMA BESTI ERIKA YANG KECEREWETANNYA MENJADI PENYEMANGAT DIKALA LELAH. BESTI LESTARI DAN MUSYAFFA, SELALU MENJADI TEAM HORE TERBAIKKU.
7. SAHABAT 4 RAJAWALI YANG SELALU MENDOAKAN DAN MENDUKUNGKU
8. TIM YANMED DAN BOS CHAN YANG SERING KUREPOTI.

DENGAN RASA SYUKUR YANG MENDALAM, KARYA INI MENJADI BUKTI KECIL DARI PERJALANAN PANJANG PENUH MAKNA.

**KE PASAR MALAM CARI HIBURAN  
JANGAN LUPA BELI TAHU PETIS  
PENUH PERJUANGAN PENUH PENGORBANAN  
AKHIRNYA SELESAI SUDAH SIDANG TESIS**



# TESIS

Pengaruh *Experience Economy* Dan *Healthcare Facility* Terhadap *Intention of Revisiting* Melalui *Patient Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*  
(Studi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Kalisat  
Kabupaten Jember)

Oleh

Oktavia Wahyu Krisna Murti

NIM: 2320414019

Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Toni Herlambang, M.M.  
NIP. 1967081010603426

Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.  
NIP. 1967030810203499

## PENGESAHAN

Tesis ini berjudul *Pengaruh Experience Economy Dan Healthcare Facility Terhadap Intention of Revisiting Melalui Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening* (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember), telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 22 November 2024  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Tim Penguji

Dr. Haris Hermawan, M.M.  
NIPK. 0710106801

Anggota I

Dr. Toni Herlambang, M.M.  
NIP. 1969020110603425

Anggota II

Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M.  
NIP. 1967030810203499

Mengesahkan



Ketua Progam Studi  
Dr. Budi Santoso, SE., MM, M. Akun  
NIP. 1973100911139340

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Magister Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember dengan judul tesis Pengaruh *Experience Economy* dan *Healthcare Facility* Terhadap *Intention of Revisiting* Melalui *Patient Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember).

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *intention of revisiting* seperti *experience economy*, *healthcare facility* dan *patient satisfaction*. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu selama penyusunan tesis ini hingga selesai

Tesis ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan, arahan dan kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Pascasarjana;
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM, M. Akun selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember;
4. Dr. Toni Herlambang, M.M., selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulisan tesis ini;
5. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberi bantuan dan masukan kepada peneliti;

6. Dr. Haris Hermawan, M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan-perbaikan yang sangat bermanfaat dalam menyusun tesis ini;
7. Segenap dosen pengampu mata kuliah di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan;
8. Seluruh responden atas waktu dan kerja samanya dalam penelitian ini;
9. Orang tua, suami, anak - anak dan keluarga yang telah memberikan support, doa, dan kasih sayang sehingga penulis bisa menyelesaikan dengan tepat waktu;
10. Rekan-rekan seperjuangan RPL 2 Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang saling mendukung dan membantu satu sama lain dari awal kuliah hingga akhir semester ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai manusia biasa yang tidak lepas dari suatu kesalahan tentunya kekurangan-kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Besar harapan penulis apabila ada kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan sesuai maksud dan tujuan sebagaimana mestinya.

Jember, November 2024

Oktavia Wahyu Krisna Murti  
NIM. 2320414019



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. 1. Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1. 2. Rumusan Masalah</b> .....	<b>14</b>
<b>1. 3. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>15</b>
<b>1. 4. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>16</b>
1. 4. 1. Manfaat Praktis.....	16
1. 4. 2. Manfaat Akademis.....	17
1. 4. 3. Manfaat Kebijakan .....	17
<b>BAB 2 KAJIAN TEORI</b> .....	<b>18</b>
<b>2. 1. Grand Theory</b> .....	<b>19</b>
<b>2. 2. Kajian Teori</b> .....	<b>19</b>
2. 2. 1. Perilaku Konsumen .....	19
2. 2. 2. <i>Intention of revisiting</i> / Minat Berkunjung Kembali ..	29
2. 2. 3. <i>Experience economy</i> .....	33
2. 2. 4. Pengertian <i>Healthcare Facility</i> / Fasilitas Pelayanan..	36
2. 2. 5. <i>Patient satisfaction</i> / Kepuasan Pasien.....	39
<b>2. 3. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>43</b>
<b>2. 4. Kerangka konseptual Penelitian</b> .....	<b>77</b>
<b>2. 5. Pengembangan Hipotesis</b> .....	<b>78</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>89</b>
<b>3. 1. Pendekatan Penelitian</b> .....	<b>89</b>
<b>3. 2. Desain Penelitian</b> .....	<b>90</b>
<b>3. 3. Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>91</b>
<b>3. 4. Jenis Dan Sumber Data</b> .....	<b>91</b>
<b>3. 5. Populasi dan Sample</b> .....	<b>92</b>
<b>3. 6. Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>95</b>
<b>3. 7. Teknik Pengolahan Data</b> .....	<b>97</b>
<b>3. 8. Teknik Analisis Data</b> .....	<b>98</b>
3. 8. 1. Analisis Deskriptif .....	99
3. 8. 2. Uji Hipotesis .....	100
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>104</b>
<b>4. 1. Hasil Penelitian</b> .....	<b>104</b>

4. 1. 1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Daerah Kalisat.....	104
4. 1. 2.	Visi dan Misi RSD Kalisat .....	105
4. 1. 3.	Stuktur Organisasi RSD Kalisat .....	107
<b>4. 2.</b>	<b>Statistik Deskriptif Responden.....</b>	<b>108</b>
<b>4. 3.</b>	<b>Deskripsi Variabel Penelitian .....</b>	<b>110</b>
<b>4. 4.</b>	<b>Pengujian <i>Outer Model</i> .....</b>	<b>113</b>
4. 4. 1.	Uji Validitas.....	113
4. 4. 2.	Uji Reliabilitas.....	114
<b>4. 5.</b>	<b>Evaluasi <i>Inner Model</i>.....</b>	<b>115</b>
4. 5. 1.	Pengujian Model Struktural.....	115
4. 5. 2.	Hasil Uji Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....	116
4. 5. 3.	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	119
4. 5. 4.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	120
4. 5. 5.	Hasil Uji Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> ).....	121
4. 5. 6.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( <i>R<sup>2</sup></i> ).....	121
4. 5. 7.	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	122
<b>4. 6.</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>123</b>
4. 6. 1.	Pengaruh <i>Experience Economy</i> terhadap <i>Intention of Revisiting</i> .....	123
4. 6. 2.	Pengaruh <i>Healthcare Facility</i> terhadap <i>Intention of Revisiting</i> .....	126
4. 6. 3.	Pengaruh <i>Experience economy</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	127
4. 6. 4.	Pengaruh <i>Healthcare Facility</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	128
4. 6. 5.	Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Intention of Revisiting</i> .....	129
4. 6. 6.	Pengaruh <i>Experience economy</i> terhadap <i>Intention of Revisiting</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	132
4. 6. 7.	Pengaruh <i>Healthcare Facility</i> terhadap <i>Intention of Revisiting</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> Sebagai Variabel <i>Intervening</i> .....	133
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>144</b>
5. 1.	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>144</b>
5. 2.	<b>Saran .....</b>	<b>145</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Kunjungan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2019 sd 2024 .....	3
Tabel 1.2.	Data Kunjungan Kembali Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2019 – 2024 .....	6
Tabel 1.3	Indeks Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Daerah Kalisat Jember Tahun 2019- 2023 .....	7
Tabel 2.3.1	Penelitian Choliq et al. (2024) .....	43
Tabel 2.3.2	Penelitian Amanah et al. (2023) .....	44
Tabel 2.3.3	Penelitian Niartiningsih, Nurfitriani (2024).....	45
Tabel 2.3.4	Penelitian Putri, Maulana (2023) .....	46
Tabel 2.3.5	Penelitian Afwan et al. (2023) .....	47
Tabel 2.3.6	Penelitian Malau, Purba (2020) .....	48
Tabel 2.3.7	Penelitian Realino et al. (2021) .....	49
Tabel 2.3.8	Penelitian Romadhona et al. (2023).....	50
Tabel 2.3.9	Penelitian Ardanaa et al. (2024) .....	51
Tabel 2.3.10	Penelitian Sofyan et al. (2023).....	52
Tabel 2.3.11	Penelitian Wahyuni et. al (2022) .....	53
Tabel 2.3.12	Penelitian Muhtadi et al. (2020) .....	54
Tabel 2.3.13	Penelitian Fajrin et al. (2021) .....	55
Tabel 2.3.14	Penelitian Kurniawan (2019).....	56
Tabel 2.3.15	Penelitian Widyastana (2022).....	57
Tabel 2.3.16	Penelitian Septianing dan Farida (2021).....	58
Tabel 2.3.17	Penelitian Murdani et al. (2023) .....	59
Tabel 2.3.18	Penelitian Halim (2023).....	60
Tabel 2.3.19	Penelitian Maulidiah et al. (2023) .....	61
Tabel 2.3.20	Penelitian Jayanti dan Yulianthini (2022) .....	62
Tabel 2.3.21	Penelitian Lestyaningsih dan Pramudyo (2023).....	63
Tabel 2.3.22	Penelitian Khasanah (2023).....	64
Tabel 2.3.23	Penelitian Sukiswo (2018).....	65
Tabel 2.3.24	Penelitian Rasyidin (2021) .....	66

Tabel 2.3.25	Penelitian Ahmad (2021).....	67
Tabel 2.3.26	Penelitian Alana dan Putro (2020).....	68
Tabel 2.3.27	Penelitian Riadi et al. (2023) .....	69
Tabel 2.3.28	Penelitian Japarianto (2019) .....	70
Tabel 2.3.29	Penelitian Nanda dan Wangdra (2023).....	71
Tabel 2.3.30	Penelitian Suwastawa et al. (2021).....	72
Tabel 2.3.31	Penelitian Penelitian Sarim (2019).....	73
Tabel 2.3.32	Penelitian et al. (2022).....	74
Tabel 2.3.33	Penelitian Zulkarnaini (2023).....	75
Tabel 2.3.34	Penelitian Ananda (2023) .....	76
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Penelitian .....	91
Tabel 3.2	Pemberian Skor (Penilaian) .....	96
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Demografi Responden.....	108
Tabel 4.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Experience Economy (X1).....	110
Tabel 4.3	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Health Facility (X2) .....	111
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Patient Satisfaction (Z).....	112
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif Jawaban Responden terhadap Variabel Intention of Revisiting (Y).....	112
Tabel 4.6	Combined Loadings and Cross-Loadings .....	113
Tabel 4.7	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel.....	114
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	115
Tabel 4.9	Hasil Uji Model Penelitian .....	116
Tabel 4.10	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	117
Tabel 4.11	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	119
Tabel 4.12	Pengaruh Total (Total Effect).....	121
Tabel 4.13	Nilai R-Square .....	122
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	123



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Grafik Trend Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Daerah Kalisat tahun 2019 – 2023 .....	4
Gambar 2.1	Kajian Teori .....	22
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual.....	77
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSD Kalisat .....	108
Gambar 4.2	Hasil Analisis SEM-PLS .....	121

