

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DENGAN *QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
DI PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN JEMBER**

**TESIS**



Oleh :

**SANTI INDRIASARI**

**2320414013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2024**

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DENGAN *QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
DI PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN JEMBER**

**TESIS**

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM)  
pada Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Jember**



**Oleh :**

**SANTI INDRIASARI  
2320414013**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

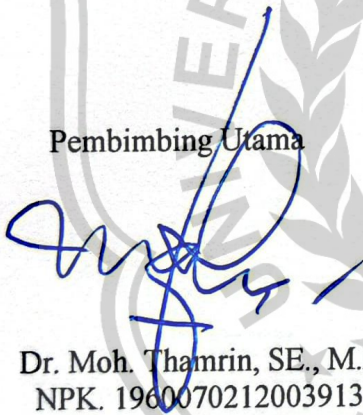
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DENGAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(*QFD*) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
DI PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN JEMBER**

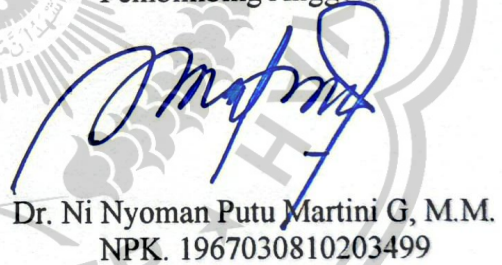
Yang disusun Santi Indriasari telah disetujui untuk dipertahankan di depan  
Tim Penguji Pada tanggal 14 November 2024

Pembimbing Utama



Dr. Moh. Thamrin, SE., M.M.  
NPK. 1960070212003913

Pembimbing Anggota



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, M.M.  
NPK. 1967030810203499



## PENGESAHAN TESIS


Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DENGAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*  
(*QFD*) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
DI PUSKESMAS WILAYAH KABUPATEN JEMBER**

Yang disusun Santi Indriasari telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada  
tanggal 14 November 2024

### TIM PENGUJI

Ketua

  
Dr. Nursaid, ST, MM  
NPK. 1969031211509701

Anggota I

  
Dr. Moh. Thamrin, SE., M.M.  
NPK. 1960070212003913

Anggota II

  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, M.M.  
NPK. 1967030810203499


Jember, November 2024



Dekan

  
Mahemika Sari, S.E., M.M.  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

  
Dr. Budi Santoso, SE., MM, M. Akun  
NPK. 1973100911139340

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Santi Indriasari

NIM : 2320414013

Prodi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul *Analisis Service Quality dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Quality Function Deployment (QFD) Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Jember* adalah hasil karya 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mempeoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari pernyataan ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, November 2024

Yang menyatakan

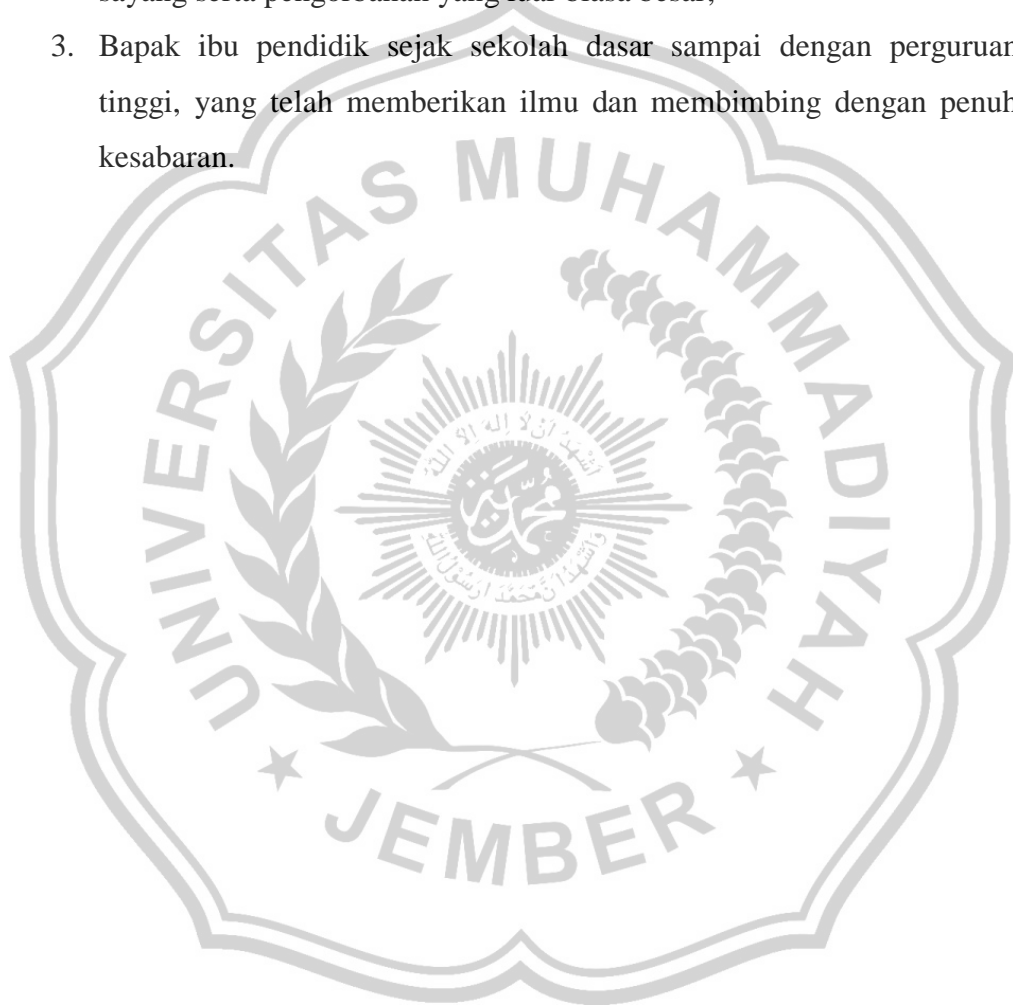


Santi Indriasari  
NIM: 2320414013

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Almamaterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Keluarga besar yang selama ini selalu mendo'akan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang luar biasa besar;
3. Bapak ibu pendidik sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Analisis Service Quality dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Quality Function Deployment (QFD) Sebagai Variabel Intervening Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Jember**

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *service quality* dan promosi untuk meningkatkan kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Se Kabupaten Jember. 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 dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, SE, 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. Moh. Thamrin, SE., M.M. selaku dosen pembimbing utama yang membimbing dan memberikan masukan yang sangat berarti untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, M.M, selaku dosen pembimbing pendamping yang sangat telaten dalam memberikan motivasi dan fasilitas dalam penyelesaian tesis ini.
6. Dr. Nursaid, ST, MM selaku ketua penguji yang sangat membantu dalam penyelesaian tesis ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis.
8. Seluruh Staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan promosi dalam proses penyelesaian tesis ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2023/2024 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Pihak instansi terkait yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan tesis ini.



11. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini oleh sebab itu korektif yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan. Semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jember, November 2024

Santi Indriasari  
2320414013



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	12
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 <i>Grand Theory</i> .....	12
2.1.2 <i>Middle Theory</i> .....	16
2.1.3 <i>Applied Theory</i> .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	34
2.3 Kerangka Konseptual .....	55
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	56
BAB III METODE PENELITIAN .....	66
3.1. Pendekatan Penelitian .....	66
3.2. Desain Penelitian .....	66
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	67
3.4. Prosedur Penelitian .....	73
3.5. Tempat dan Waktu Penelitian .....	74
3.6. Populasi dan Sampel .....	74
3.6.1 Populasi .....	74
3.6.2 Sampel .....	74
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	76
3.8. Instrumen Pengumpulan Data .....	78
3.9. Teknik Analisis Data .....	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	85
4.1 Hasil Penelitian .....	85
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Kabupaten Jember .....	85
4.1.2 Visi dan Misi Puskesmas Kabupaten Jember .....	86
4.1.3 Struktur Organisasi Puskesmas Kabupaten Jember .....	87

4.1.4	Karakteristik Responden.....	89
4.1.5	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	91
4.2	Hasil Analisis Data.....	95
4.2.1	Uji Instrumen (Outer Model).....	95
4.2.2	Evaluasi Inner model.....	98
4.3	Pembahasan.....	106
4.3.1	Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pasien.....	107
4.3.2	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pasien.....	108
4.3.3	Pengaruh Quality Function Deployment terhadap Kepuasan Pasien.....	109
4.3.4	Pengaruh Service Quality terhadap Quality Function Deployment.....	110
4.3.5	Pengaruh Promosi terhadap Quality Function Deployment.....	112
4.3.6	Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pasien dengan Quality Function Deployment sebagai Variabel Intervening ...	113
4.3.7	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pasien dengan Quality Function Deployment Sebagai Variabel Intervening.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		117
5.1	Kesimpulan.....	117
5.2	Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persentase Capaian Tingkat Kepuasan Pasien dan Upaya Kesehatan Primer Tahun 2021-2023 .....	3
Tabel 2.1	Penelitian Fauziah et al. (2019). .....	34
Tabel 2.2	Penelitian Fitriya Nengsih et al. (2023) .....	35
Tabel 2.3	Penelitian Mahmud et al. (2022).....	36
Tabel 2.4	Penelitian Sukma et al., (2022).....	37
Tabel 2.5	Penelitian Herukusumo et al. (2009) .....	38
Tabel 2.6	Penelitian Syarkani et al. (2023) .....	39
Tabel 2.7	Penelitian Hasibuan et al. (2019).....	40
Tabel 2.8	Penelitian Amrullah et al. (2020).....	41
Tabel 2.9	Penelitian Soumokil et al. (2021) .....	42
Tabel 2.10	Penelitian Rafik et al. (2021).....	43
Tabel 2.11	Penelitian Simamora & Wahyuni (2019).....	44
Tabel 2.12	Penelitian Perkasa et al. (2022).....	45
Tabel 2.13	Penelitian Ali et al. (2021).....	46
Tabel 2.14	Penelitian Budiharto (2019).....	47
Tabel 2.15	Penelitian Ginanta & Urip (2022).....	48
Tabel 2.16	Penelitian Bilatula, et al. (2024) .....	49
Tabel 2.17	Penelitian Sabilah & Daonil (2023) .....	50
Tabel 2.18	Penelitian Riswardani (2013) .....	51
Tabel 2.19	Penelitian Windreis (2021) .....	52
Tabel 2.20	Penelitian Sinha et al. (2013) .....	53
Tabel 2.21	Penelitian Parasuraman et al. (1990) .....	54
Tabel 3.1	Tabel Jumlah Sampel.....	75
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pekerjaan .....	89
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	90
Tabel 4.4	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Service Quality (X1) .....	91
Tabel 4.5	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi (X2).....	92
Tabel 4.6	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Quality Function Deployment (Z) .....	93
Tabel 4.7	Tabel Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan pasien (Y) .....	94
Tabel 4.8	Combined Loadings and Cross-Loadings.....	96
Tabel 4.9	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel .....	96



Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Data .....	97
Tabel 4.11	Hasil Uji Kesesuaian Model Penelitian .....	98
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	100
Tabel 4.13	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	103
Tabel 4.14	Total Effects.....	104
Tabel 4.15	Hasil R-Square (R <sup>2</sup> ).....	105
Tabel 4.16	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	106



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	12
Gambar 2.2 Model <i>House of Quality</i> .....	19
Gambar 2.3 Gap Kualitas Jasa.....	21
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Daerah (UPTD) Pusat Kesehatan Masyarakat Dinas Kesehatan Kabupaten Jember .....	88
Gambar 4.2 Full Model PLS .....	99

