

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT  
UMUM DAERAH GENTENG KABUPATEN  
BANYUWANGI**

**TESIS**

Untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh Magister Manajemen (MM)  
Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh:

**WARDATUL ASPIYAH  
18 2041 2032**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**



### Pernyataan Orisinalitas Tesis

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wardatul Aspiyah

NIM : 18 2041 2032

Prodi : Pascasarjana Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI" adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansinya telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Desember 2020



Wardatul Aspiyah  
NIM : 18 2041 2032

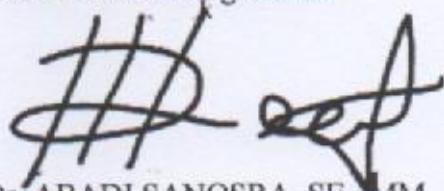
**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM  
DAERAH GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI**

Oleh :  
**WARDATUL ASPIYAH**  
18.2041.2032

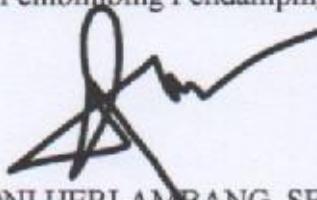
Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama



Dr. ABADI SANOSRA, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping



Dr. TONI HERLAMBANG, SE., MM

## PENGESAHAN

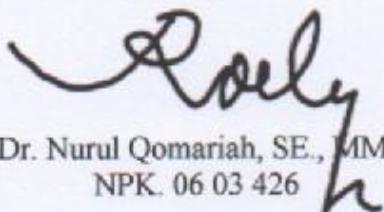
Tesis berjudul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI, telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

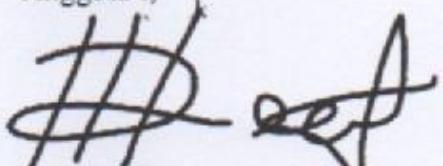
Tanggal : 30 Desember 2020

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

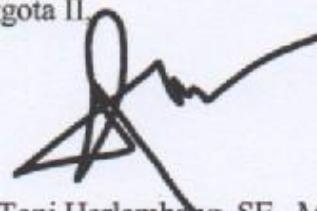
Tim Penguji,  
Ketua

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

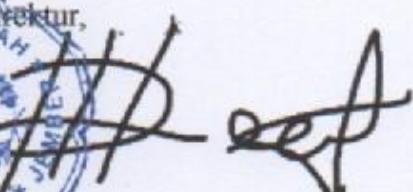
Anggota I,

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

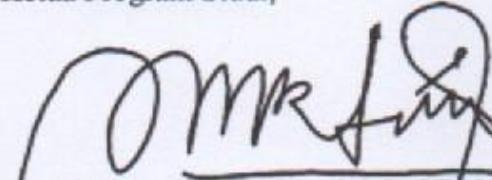
Anggota II,

  
Dr. Toni Herlambang, SE., MM.  
NPK. 06 03 425

Mengesahkan :

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

Ketua Program Studi,

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

## MOTTO

*Kepunyaan- NYA –lah kerajaan langit dan bumi. Dan kepada Allah – lah di kembalikan segala urusan . (**Q.S Al-Hadid 5** )*

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini.

1. Sujud syukurku kupersembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan yang maha agung dan maha tinggi, atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadikanku lebih sukses lagi.
2. Untuk kedua orang tuaku yang sudah tiada, terimakasih atas kasih sayang yang kau berikan semasa hidupmu, dan telah berjuang keras mendidikku
3. Anak – anak ku tersayang Maulana Kindi Tamami dan Maudina Fiqi Barlinti yang telah memberikan kesempatan suport dan dukungannya.
4. Dosen – dosen pengajar, pembimbing yang telah dengan sabar membimbingku hingga terselesaikan tesis ini.
5. Untuk sahabat, teman-teman seangkatan di Fakultas Ekonomi Pascasarjana UMM Jember

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya, peneliti dapat menyelesaikan Tesis Yang berjudul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI

Di dalam tulisan ini disajikan pokok bahasan yang meliputi BAB I PENDAHULUAN (latar belakang masalah, rumusan masalah, orisinalitas penelitian,tujuan penelitian, manfaat penelitian) BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESA (kajian teori, kajian empiris, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis) BAB III METODE PENELITIAN (desain penelitian, lokasi penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis data, metode pengumpulan data, alat pengelolahan data, teknik analisis) BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (diskripsi objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi variable penelitian, hasil, pembahasan) BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN (kesimpulan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, agenda penelitian mendatang)

Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Bapak Dr. Hanafi, MPd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Bapak Dr. Abadi Sanorsa, SE,MM, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, juga selaku pembimbing I,
3. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember,
4. Bapak Drs. Toni Herlambang, SE, MM, Pembimbing II yang telah memberi banyak ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran, petunjuk dan arahan yang konstruktif dalam penyusunan tesis ini hingga selesai,
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Pasca Sarjana Magister Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember,
6. Teman-temanku Pasca Sarjana UNMUH Jember terutama angkatan (2018),

7. Keluarga, partner kerja, sahabat-sahabat, rekan sejawat, dan berbagai pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu, yang telah sangat banyak membantu dalam penyusunan tesis ini.

Disadari dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki peneliti, oleh karena itu peneliti mengharap saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang peneliti selanjutnya maupun bagi yang membutuhkannya.

Jember 30 Desember 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan Tesis Dosen Pembimbing .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan Tesis Dosen Penguji.....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Peryataan Orisinalitas Tesis .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Motto Persembahan.....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Persembahan .....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xvii</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xviii</b>
<b>Daftar Rumus.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Orisinalitas Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Kajian Teori .....	12
2.1.1 Grand Teori.....	12
2.1.2 Pengertian Trust (Kepercayaan) .....	28
2.1.2.1 Dimensi Kepercayaan.....	30
2.1.2.2 Kepercayaan Terhadap Pengobatan Medis.....	32
2.1.2.3 Komponen Kepercayaan.....	33
2.1.2.4 Jenis - Jenis Kepercayaan .....	35
2.1.2.5 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	36
2.1.2.6 Strategi Membangun Kepercayaan.....	38
2.1.2.7 Pengukuran Kepercayaan .....	38

2.1.3 Kepuasan Pasien .....	39
2.1.3.1 Pengertian Pasien.....	39
2.1.3.2 Pengertian Kepuasan .....	43
2.1.3.3 Pengertian Kepuasan Pasien .....	44
2.1.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	46
2.1.3.5 Aspek Kepuasan Pasien.....	52
2.1.3.6 Indikator Kepuasan Pasien .....	54
2.1.3.7 Teori Kepuasan Pelanggan .....	58
2.1.3.8 Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien .....	60
2.1.3.9 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pasien.....	62
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	63
2.1.4.1 Pengertian Kualitas .....	63
2.1.4.2 Pengertian Pelayanan.....	63
2.1.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	65
2.1.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	69
2.1.4.5 Syarat Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	73
2.1.4.6 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	75
2.1.4.7 Aspek Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	76
2.1.4.8 Faktor Pengurangan Kualitas Pelayanan .....	77
2.1.5 Inovasi Produk .....	80
2.1.5.1 Pengertian Inovasi.....	82
2.1.5.2 Pengertian Inovasi Produk.....	82
2.1.5.3 Bentuk Inovasi Produk .....	82
2.1.5.4 Jenis Inovasi.....	83
2.1.5.5 Karakteristik Inovasi .....	85
2.1.5.6 Sumber Inovasi.....	87
2.2. Kajian Empiris .....	88
2.2.1 Penelitian Marzawen .....	89
2.2.2 Penelitian Setiawan dan Sayuti.....	91
2.2.3 Penelitian Santoso dan Aprianingsih .....	92
2.2.4 Penelitian Saleem, Zahra dan Yaseen.....	94
2.2.5 Penelitian Ashraf, Niazi dan Zafar .....	96
2.2.6 Penelitian Rahayu .....	98
2.2.7 Penelitian Gunasti .....	100

2.2.8 Penelitian Hu dan Huang .....	101
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis Dan Hipotesis .....	103
2.3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	103
2.3.1 Keterkaitan Antar Variabel dan Hipotesis.....	105
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>114</b>
3.1. Desain Penelitian .....	114
3.2. Lokasi Penelitian.....	114
3.3. Identifikasi Variabel.....	115
3.3.1 Variabel Eksogen.....	115
3.3.2 Variabel Endogen.....	115
3.4. Definisi Operasional .....	115
3.5. Jenis Data.....	119
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	121
3.7. Alat Pengelolahan Data.....	122
3.8. Teknik Analisis.....	125
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	125
3.8.2 Analisis Statistik Inferensial.....	125
3.8.3 Measurement (Outer) Model.....	126
3.8.4 Pengujian Model (Metode Analisis Data).....	127
3.8.5 Pengukuran Model (outer model).....	129
3.8.6 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	131
3.8.7 Interpretasi Hasil Analisis.....	132
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>134</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	134
4.1.1.Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Daerah Genteng.....	134
4.1.2. Visi.....	135
4.1.3. Misi.....	135
4.1.4. Struktur Organisasi.....	136
4.2. Karakteristik Responden.....	137
4.3. Deskripsi Variable Penelitian.....	141
4.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	141
4.3.2. Variabel Inovasi Produk Layanan.....	151
4.3.3. Variabel Kepuasan Pasien.....	154
4.3.4. Variabel Kepercayaan Pasien.....	155

4.4. Hasil.....	158
4.4.1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	158
4.4.2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	158
4.4.3. Variabel Inovasi Produk Layanan.....	160
4.4.4. Variabel Kesadaran Kepuasan Pasien.....	161
4.4.5. Variabel Kepercayaan Pasien.....	162
4.4.6. Hasil Uji Instrumen Penelitian ( <i>Outer Model</i> ).....	163
4.4.7. Analisis SEM PLS.....	165
4.4.8. Pembahasan Hipotesis.....	173
<b>BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....</b>	<b>182</b>
5.1. Kesimpulan.....	182
5.2. Saran –saran.....	184
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	185
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	185

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengaduan di RSUD Genteng Banyuwangi .....	7
Tabel 2.1 Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru.....	89
Tabel 2.2 <i>Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia</i> .....	91
Tabel 2.3 <i>The Influence Of Perceived Service And E-Service Quality To Repurchase Intention The Mediating Role Of Customer Satisfaction Case Study: Go-Ride In Java</i> .....	92
Tabel 2.4 <i>Impact of service quality and truston repurchase intentions –thecase of Pakistan airline industry</i> .....	94
Tabel 2.5 <i>Impact Of Brand Image, Service Quality And Trust On Customer Loyalty, Moderating Effect Of Perceived Price Fairness And Mediating Effect Of Customer Satisfaction: Case Study on Telecommunication Sector of Pakistan</i> .....	96
Tabel 2.6 <i>The Influence of Service Quality, Trust and Brand Image toward Customer Satisfaction and its Impact to Brand Loyalty</i> .....	98
Tabel 2.7 Pengaruh Inovasi Produk Perumahan Terhadap Kepercayaan Konsumen Perumahan Kepada Developer .....	100
Tabel 2.8 <i>Effects of Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer's Satisfaction and Loyalty of Air Cargo Terminal</i> 101	
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	137

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	138
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	139
Tabel 4.4. karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	140
Tabel 4.5. karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	140
Tabel 4.6. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan <i>(Tangible)</i> .....	141
Tabel 4.7. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan <i>(Reliability)</i> .....	143
Tabel 4.8. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan <i>(Responsiveness)</i> .....	145
Tabel 4.9. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan <i>(Assurance)</i> .....	147
Tabel 4.10. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan <i>(Emphaty)</i> .....	149
Tabel 4.11. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Inovasi Produk Layanan.....	151
Tabel 4.12. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Pasien.....	154
Tabel 4.13. Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan Pasien.....	155
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Variabel Inovasi Produk Layanan .....	160
Tabel 4.15. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	161
Tabel 4.16. Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien.....	162
Tabel 4.17. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	163
Tabel 4.18. Average Variance Extracted.....	165
Tabel 4.19. Model fit and quality indices .....	166
Tabel 4.20. Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung .....	167

Tabel 4.21. Pengujian Perngaruh Variabel Intervening.....	170
Tabel 4.22. Koefisien Determinasi, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk	
Layanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	172
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk	
Layanan Terhadap Kepercayaan Pasien .....	172

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1: Grand teori .....	28
Gambar 2.2: Model Penelitian.....	104
Gambar 4.1: Struktur Organisasi .....	136
Gambar 4.2: Model fit and quality indices .....	166
Gambar 4.3: Path Coefficient dan P-Values.....	169

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	...
Lampiran 2 Data Rekapitulasi.....	...
Lampiran 3a Descriptive Frequencies.....	...
Lampiran 3b Valisitasn dan reliabilty.....	...
Lampiran 3c Warp pls.....	...

## **Daftar Rumus**

Rumus 1	outer model.....	129
Rumus 2	outer model.....	129
Rumus 3	average varians extracted.....	130
Rumus 4	standardize loading factor .....	130
Rumus 5	inner model .....	131
Rumus 6	Analisis path .....	132
Rumus 7	Q-square .....	132