

**ANALISIS SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN
PASIEN STROKE DENGAN PATIENT CENTERED-CARE (PCC)
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSI PKU
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN**

TESIS

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar
Magister Manajemen**



Oleh:

ZAIM TSAQIF QISTHI HAIDI

2420412011

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**ANALISIS SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN
PASIEN STROKE DENGAN PATIENT CENTERED-CARE (PCC)
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSI PKU
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN**

Yang disusun Zaim Tsaqif Q. H. telah disetujui untuk dipertahankan di depan

Tim Penguji Pada tanggal 18 Desember 2025

Pembimbing Utama



Dr. Diyan Probowulan, S.E., M.M.
NPK. 05 03 524

Pembimbing Anggota



Dr. Haris Hermawan, S.E., M.M.
NPK. 1968101011503640

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**ANALISIS SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN
PASIEN STROKE DENGAN PATIENT CENTERED-CARE (PCC)
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSI PKU
MUHAMMADIYAH PEKAJANGAN PEKALONGAN**

Yang disusun Zaim Tsaqif Q. H. telah disetujui untuk dipertahankan di depan

Tim Penguji Pada tanggal 18 Desember 2025

TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Retno Endah Supeni, M.M

NPK. 1967220519510256

Anggota I



Dr. Diyah Probowulan, S.E., M.M.
NPK. 05 03 524

Anggota II



Dr. Haris Hermawan, S.E., M.M
NPK. 1968101011503640

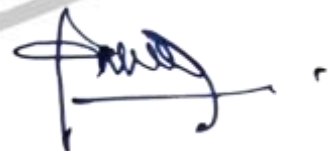
Jember, Desember 2025

Dekan



Maheni Ika 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 : Zaim Tsaqif Qisthi Haidi

NIM : 2420412011

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 Trust Terhadap Kepuasan Pasien Stroke Dengan Patient Centered-Care (PCC) Sebagai Variabel Intervening Di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan 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, Desember 2025

Yang menyatakan



Zaim Tsaqif Qisthi Haidi

NIM: 2420412011

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 Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur Kehadirat Allah Subhanallahu wa ta'ala terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **Analisis *Service Quality* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Pasien Stroke Dengan Patient Centered-Care (PCC) Sebagai Variabel Intervening Di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.**

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *service quality* dan *trust* untuk meningkatkan kepuasan pasien stroke di wilayah RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. 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.Kun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Diah Probowulan, S.E., M.M.,CADE.,CAAT selaku dosen pembimbing utama yang membimbing dan memberikan masukan yang sangat berarti untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Haris Hermawan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pendamping yang sangat telaten dalam memberikan motivasi dan fasilitas dalam penyelesaian tesis ini.
6. Dr. Retno Endah Supeni, M.M. 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 2024/2025 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 Warahmatullah wabarakatuh

Jember, Desember 2025

Zaim Tsaqif Qisthi Haidi
2420412011

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. Teori Kepuasan Pasien.....	9
2.1.2. Teori <i>Service Quality</i>	11
2.1.3. Teori <i>Trust</i>	19
2.1.4. Teori <i>Patient Centered-Care</i>	22
2.2. Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Konseptual	42
2.4. Pengembangan Hipotesis	43
2.4.1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pasien.....	43
2.4.2. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Kepuasan Pasien	45
2.4.3. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Patient Centered-Care</i>	46
2.4.4. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Patient Centered-Care</i>	47
2.4.5. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pasien melalui <i>Patient Centered-Care</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	48
2.4.6. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Kepuasan Pasien melalui <i>Patient Centered-Care</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	50
BAB III	52
METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Pendekatan Penelitian	52
3.2. Desain Penelitian.....	52

3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	53
3.3.1.	Variabel Service Quality (X1)	53
3.3.2.	Variabel Trust (X2).....	54
3.3.3.	Variabel Kepuasan Pasien (Y).....	55
3.3.4.	Variabel Patient Centered-Care (PCC) (Z).....	56
3.4.	Prosedur Penelitian.....	58
3.5.	Tempat dan Waktu Penelitian	58
3.6.	Populasi dan Sampel	58
3.6.1.	Populasi.....	58
3.6.2.	Sampel.....	59
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	60
3.8.	Instrumen Pengumpulan Data	61
3.9.	Teknik Analisis Data	62
3.9.1.	Analisis Outer Model.....	64
3.9.2.	Analisis Inner Model.....	65
BAB 4		67
HASIL DAN PEMBAHASAN		67
4.1.	Gambaran Umum RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan	67
4.2.	Hasil dan Pembahasan.....	68
4.2.1.	Hasil.....	68
4.2.2.	Pembahasan	83
BAB 5		91
KESIMPULAN DAN SARAN		91
5.1.	Hasil Penelitian	91
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3.	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Rifai et al., (2024).....	26
Tabel 2. 2. Penelitian Sholeh & Chalidyanto (2021).....	27
Tabel 2. 3. Penelitian Ndruru, Asriwati, & Subaedah (2024).....	27
Tabel 2. 4. Penelitian Liu et al., (2021)	28
Tabel 2. 5. Penelitian Tessema et al., (2024).....	29
Tabel 2. 6. Penelitian Wahyuni, Nurlaila, & Daulay (2024)	29
Tabel 2. 7. Penelitian Yulia (2023).....	30
Tabel 2. 8. Penelitian H. Wijaya, Rohendi, & Mulyani (2024)	31
Tabel 2. 9. Penelitian Kambodji (2022).....	31
Tabel 2. 10. Penelitian Zubaidah, Zulfendri, & Theo (2024)	32
Tabel 2. 11. Penelitian Bahri & Patimah (2023).....	33
Tabel 2. 12. Penelitian Setiawan & Sukmawati (2024).....	33
Tabel 2. 13. Penelitian Lisdiana, Prasetyo, & Hartati (2023).....	34
Tabel 2. 14. Penelitian Sofia (2023)	35
Tabel 2. 15. Penelitian AlOmari (2022).....	36
Tabel 2. 16. Penelitian Maududi & Jaksa (2024).....	36
Tabel 2. 17. Penelitian Kantoni & Sijabat (2023).....	37
Tabel 2. 18. Penelitian Alfiannor, Syamsuddinnor, & Dewi (2025)	38
Tabel 2. 19. Penelitian Adinda & Mustika (2025).....	39
Tabel 2. 20. Penelitian Han et al., (2022)	39
Tabel 2. 21. Penelitian Wardojo & Rosadi (2023).....	40
Tabel 2. 22. Penelitian Abu Saydah et al., (2023)	41
Tabel 3. 1. Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 3. 2 Jumlah Sampel.....	60
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Service Quality (X1).....	71
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Trust (X2)	72
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Patient Centered Care (Z).....	73
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien (Y)	74
Tabel 4. 8 Nilai Cross-Loadings	75
Tabel 4. 9 Nilai Akar Kuadrat AVE dan Korelasi Antar Variabel	76
Tabel 4. 10 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	76
Tabel 4. 11 Hasil Uji Pengaruh Langsung	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	79
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Pengaruh Total	81
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	81
Tabel 4. 15 Hasil Keseluruhan Pengujian Hipotesis.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Grafik Capaian Tingkat Kepuasan Pasien Tahun 2024 RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan	2
Gambar 2. 1. Kualitas Gap Jasa.....	12
Gambar 2. 2. Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 3. 1. Model Struktural Berdasarkan Kerangka Konseptual.....	64
Gambar 4. 1 Model SEM-PLS.....	77

