



**KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RSIA BUAH
HATI PAMULANG-TANGSEL)**

SKRIPSI

LETVA LUSYANA

1310111061

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RSIA BUAH
HATI PAMULANG-TANGSEL)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

LETVA LUSYANA

1310111061

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang ditunjuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Letva Lusyana

NIM. : 1310111061

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Letva Lusyana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Letva Lusyana
NIM. : 1310111061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

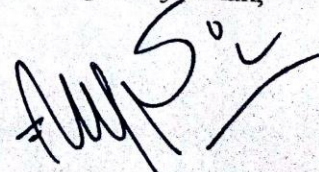
Kepercayaan Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus RSIA Buah Hati Pamulang-Tangsel)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 10 Juli 2017

Yang Menyatakan,


Letva Lusyana

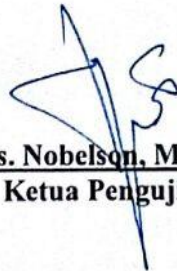
PENGESAHAN

KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RSIA BUAH HATI PAMULANG-TANGSEL)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LETVA LUSYANA
1310111061

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 10 Juli 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson, M.M.
Ketua Penguji



Drs. Hariyanto Ridwan, M.M.
Penguji I (Pembimbing I)



Suharyati, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing II)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Juli 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692858, 7692859 Fax: 7692858
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Senin, tanggal 10 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : LETVA LUSYANA

No.Pokok Mahasiswa : 1310111061

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS RSIA BUAH HATI PAMULANG - TANGSEL

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus (~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 10 Juli 2017

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Wahyudi, SE, MM



Kepercayaan Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus RSIA Buah Hati Pamulang-Tangsel)

Oleh

Letva Lusyana

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap kepercayaan. RSIA Buah Hati Pamulang sebagai objek dari penelitian ini. Teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling (*purposive sampling method*). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden pasien rawat inap dan pasien yang pernah dirawat inap. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan program SPSS 23 dan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$). Hasil dari pengujian diperoleh (1) hubungan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan signifikan (2) hubungan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien signifikan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan.

Trust Through Patient Satisfaction As Intervening Variable (Case Study RSIA Buah Hati Pamulang-Tangsel)

By

Letva Lusyana

Abstract

This research is a quantitative research that aims to examine the effect of service quality and patient satisfaction on trust. RSIA Buah Hati Pamulang as the object of this research. The technique of determining the sample using purposive sampling method. The sample in this study were 75 respondents of inpatients and patients who had been hospitalized. Hypothesis testing in this study used Path Analysis with SPSS 23 program and 95% significance level ($\alpha = 5\%$). The result of the test is (1) the relation of service quality to the trust is significant (2) the relation of service quality to the trust through the patient satisfaction is significant.

Keywords : service quality, patient satisfaction, and trust.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini berhasil diselesaikan. Usulan penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2017 dengan judul “Kepercayaan Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus RSIA Buah Hati Pamulang-Tangsel)”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta, Bapak Wahyudi, SE, M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen, Bapak Hariyanto Ridwan, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing pertama dan Ibu Suharyati, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Karmawan Aditia dan Ibu Naseroh Handayani selaku kedua orang tua penulis, Adik-adik, Saudara, Fellix Sukoco BanyuAji yang telah membantu dalam proses penelitian ini, serta para sahabat penulis yaitu Nani, Ira, dan Desi yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi dan doa.

Serta penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen S1 dan juga teman-teman seperjuangan Manajemen S1 yang telah memberikan semangat, motivasi, dan membantu menyelesaikan penelitian ini karena penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 10 Juli 2017

Letva Lusyana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Penelitian Sebelumnya	8
II.2 Landasan Teori	13
II.2.1 Pemasaran	13
II.2.2 Jasa	13
II.2.3 Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit	15
II.2.3.1 Komponen-komponen penting	15
II.2.4 Manajemen Kesehatan	17
II.2.4.1 Manajemen Pelayanan Kesehatan	17
II.2.5 Kepercayaan	17
II.2.5.1 Dimensi Kepercayaan	18
II.2.6 Kualitas Pelayanan	19
II.2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
II.2.6.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan	20
II.2.7 Kepuasan Pasien	21
II.2.7.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
II.3 Kerangka Pemikiran	22
II.4 Pengembangan Hipotesis	23
II.4.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan	23
II.4.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan melalui Kepuasan Pasien	24

BAB III	METODE PENELITIAN	26
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
III.1.1	Definisi Operasional	26
III.1.2	Pengukuran Variabel	26
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	28
III.2.1	Populasi	28
III.2.2	Sampel	28
III.3	Teknik Pengumpulan Data	29
III.3.1	Jenis Data	29
III.3.2	Sumber Data	29
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	32
III.4.1	Teknik Analisis Data	32
III.4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
III.4.1.2	Uji Asumsi Klasik	34
III.4.1.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
III.4.2	Uji Hipotesis	35
III.4.2.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	35
III. 4.2.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	36
III.5	Kerangka Model Penelitian	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	39
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	39
IV.1.1	Sejarah Objek Penelitian	39
IV.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	40
IV.1.3	Deskripsi Data Responden	41
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	42
IV.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
IV.2.2	Uji Asumsi Klasik	50
IV.2.2.1	Uji Normalitas	50
IV.2.2.2	Uji Linearitas	52
IV.3	Uji Hipotesis	54
IV.3.1	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	54
IV.4	Pembahasan	60
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan	61
IV.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Melalui Kepuasan Pasien	61
IV.4.3	Nilai Residu	62
IV.5	Keterbatasan Penelitian	62
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	64
V.1	Kesimpulan	64
V.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Rumah Sakit Menurut Kabupaten/Kota Tangerang Selatan dan Status Kepemilikan.....	2
Tabel 2.	Jumlah Tenaga Kesehatan menurut Kabupaten/Kota Provinsi Banten pada Tahun 2015.....	2
Tabel 3.	Tabel Peringkat Penilaian Tingkat Pelayanan, Lengkapan Peralatan, dan Indikator Rumah Sakit di Kota Tangerang Selatan, Banten pada Tahun 2017.....	3
Tabel 4.	Tabel Total Pendapatan Rawat Inap dan Rawat Jalan RSIA Buah Hati Pamulang pada bulan Oktober 2016 sampai Januari 2017.....	4
Tabel 5.	Matriks Penelitian Terdahulu terkait Kepercayaan Pasien	12
Tabel 6.	Pengukuran Variabel	26
Tabel 7.	Skala Likert	30
Tabel 8.	Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	31
Tabel 9.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	34
Tabel 10.	Karakteristik Responden Menurut Usia	41
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 12.	Skala Likert Deskripsi Objek Penelitian	42
Tabel 13.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 1 – 22 Kualitas Pelayanan	43
Tabel 14.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 23-32 Kepuasan Pasien	44
Tabel 15.	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 33-36 Kepercayaan.....	44
Tabel 16.	Validitas Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 17.	Hasil Perhitungan Uji Validitas.....	46
Tabel 18.	Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 19.	Validitas Kepuasan Pasien	47
Tabel 20.	Hasil Perhitungan Uji Validitas.....	48
Tabel 21.	Reliabilitas Kepuasan Pasien	48
Tabel 22.	Validitas Kepercayaan.....	49
Tabel 23.	Hasil Perhitungan Uji Validitas.....	49
Tabel 24.	Reliabilitas Kepercayaan.....	50
Tabel 25.	<i>Tests of Normality</i>	52
Tabel 26.	ANOVA Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan	53
Tabel 27.	ANOVA Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	53
Tabel 28.	ANOVA Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan.....	54
Tabel 29.	<i>Coefficients Model 1</i> Sub-Struktural 1	54
Tabel 30.	<i>Summary Model 1</i> Sub-Struktural 1	55
Tabel 31.	<i>Coefficients Model 2</i> Sub-Struktural 2	56
Tabel 32.	<i>Summary Model 2</i> Sub-Struktural 2	57
Tabel 33.	Pengaruh Kausal Antar Variabel Penelitian.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2. Kerangka Model Penelitian.....	38
Gambar 3. Normalitas P-Plot	51
Gambar 4. Hubungan Kausal Empiris Sub-Struktural 1 Variabel X terhadap Z	55
Gambar 5. Hubungan Kausal Empiris Sub-Struktural 2 Variabel X dan Z terhadap Y	57
Gambar 6. Hubungan Kausal Empiris X dan Z terhadap Y.....	58
Gambar 7. Hubungan kausal Empiris X dan Z sebagai Variabel Intervening...	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Validitas & Reliabilitas 30 Responden
Lampiran 3	Uji Validitas & Reliabilitas SPSS 23
Lampiran 4	Deskripsi Data Responden
Lampiran 5	Data 75 Responden
Lampiran 6	Uji Normalitas dan Linearitas
Lampiran 7	Hasil Analisis Deskriptive
Lampiran 8	Tabel t
Lampiran 9	Tabel R
Lampiran 10	Surat Pernyataan Riset