

**PENGARUH DUKUNGAN FISIK (*PHYSICAL SUPPORT*) DAN
PERSONAL PENGHUBUNG (*CONTACT PERSONNEL*) TERHADAP
CITRA (*IMAGE*) DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
"JOGJA INDONESIA HOSPITAL"**

Tesis

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

MITHA FITRIYANA DEWI

20111020053

Kepada:

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2016

TESIS

**PENGARUH DUKUNGAN FISIK (*PHYSICAL SUPPORT*) DAN
PERSONAL PENGHUBUNG (*CONTACT PERSONNEL*) TERHADAP
CITRA (*IMAGE*) DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
"JOGJA INDONESIA HOSPITAL"**



Dosen Pembimbing

Dr. Indah Fatmawati

Tanggal 17 Mei 2016

TESIS

**PENGARUH DUKUNGAN FISIK (*PHYSICAL SUPPORT*) DAN
PERSONAL PENGHUBUNG (*CONTACT PERSONNEL*) TERHADAP
CITRA (*IMAGE*) DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
"JOGJA INDONESIA HOSPITAL"**

Diajukan Oleh

MITHA FITRIYANA DEWI

20111020053

**Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 17 Mei 2016**

Yang terdiri dari

**Dr. Siti Dyah Handayani
Ketua Tim Penguji**

**Dr. Indah Fatmawati
Anggota Tim Penguji**

**Misbahul Anwar. SE., M.Si
Anggota Tim Penguji**

**Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini milik orang lain dan digunakan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 07 Mei 2016

Yang membuat Pernyataan



Mitna Fitriyana Dewi

20111020053

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pemenang tidak akan menyerah. Menyerah tidak akan menang”.

“Sometimes the path you’re on is not important as the direction you’re heading”.
(Kevin Smith)

“All our dream can come true, if we have the courage to pursue them”.
(Walt Disney)

Kupersembahkan kepada :

1. Papa AKBP Mujiyana,
SH, Mama dra. Heri
Husnita, adik-adikku M.
Johan Agung P, Annisa
Anna tercinta.
2. Almamaterku.

INTISARI

Seiring dengan perkembangan industri jasa kesehatan di era globalisasi ini, tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna dan efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Banyaknya pesaing-pesaing baru yang bermunculan dalam industri jasa kesehatan, membuat rumah sakit "Jogja Indonesia Hospital" (JIH) dituntut untuk selalu mengedepankan kualitas layanan dan memiliki strategi yang jitu salah satunya dengan melakukan perbaikan yang berkaitan dengan dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) yang bisa diandalkan agar dapat bersaing dengan kompetitor, dan memiliki citra yang baik dimata pasien atau pelanggan sehingga mampu membentuk kepercayaan terhadap rumah sakit "JIH".

Responden dalam penelitian ini adalah pasien Rumah sakit "JIH" yang telah memenuhi kriteria sebanyak 125 responden. Metode pengumpulan datanya adalah melalui penyebaran kuesioner. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh dukungan fisik (*physical support*) dan personal penghubung (*contact personnel*) terhadap citra (*image*) dan kepercayaan pasien pada rumah sakit "JIH". Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Dukungan fisik (*Physical Support*) berpengaruh signifikan terhadap citra Rumah Sakit "JIH" (2) Personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh signifikan terhadap citra Rumah Sakit "JIH" (3) Dukungan fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit "JIH" (4) Personal penghubung (*contact personnel*) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit "JIH" (5) Citra rumah sakit berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepercayaan pasien Rumah Sakit "JIH".

Kata kunci: Dukungan Fisik, Personal Penghubung, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan Pasien Rumah Sakit "JIH", Analisis Jalur.

ABSTRACT

The development of service industries in this era of globalization not apart of the demand service quality. Efforts were made to improve the health development more effective and efficient so as to reach all levels of society. many new competitors in the industry of medical service, making Jogja Indonesia Hospital (JIH) required to always prioritize quality of service and have a good strategy one with improvement related to physical support and contact personnel dependable that to compete with competitors and has the good image of mind the patient or customers, so as to build patient trust at "JIH".

Respondents in this research is patients "JIH" who have the criteria as much 125 respondents . Data method is distributing questionnaires . The purpose of this study was to analyze influence of the physical support and contact personnel toward image and patient trust at "JIH" . path analysis used in this research as a tool of analysis.

The result of analysis showed that: (1) Physical support was a significant direct influence on the hospital image at "JIH" (2) Contact personnel was a significant direct influence on the hospital image at "JIH" (3) Physical support no significant direct effect on the patient trust at "JIH" (4) Contact personnel was a significant direct influence on the patient trust at "JIH"(5) Hospital image was a significant direct on the patient trust at "JIH".

Keywords: *Physical Support, Contact Personnel, Hospital Image, Patient Trust At JIH Hospital, Path Analysis*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Penulis mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehinggapenulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “PENGARUH DUKUNGAN FISIK (*PHYSICAL SUPPORT*) DAN PERSONAL PENGHUBUNG (*CONTACT PERSONNEL*) TERHADAP CITRA (*IMAGE*) DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT "JOGJA INDONESIA HOSPITAL" ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 2 (S-2) pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan penulis. Keberhasilan penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Indah Fatmawati dan Bapak Misbahul Anwar. SE., M.Si, selaku dosen pembimbing 1 dan 2, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penyelesaian tesis ini.
3. Keluarga besar, teman-teman, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, semoga amal ibadah yang bapak/ibu/saudara berikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin.

Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 07 Mei 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto dan Persembahan.....	v
Intisari.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pemasaran Jasa Rumah Sakit	15

2.1.2 Kepercayaan Pasien.....	30
2.1.3 Citra Perusahaan	34
2.1.4 Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) dan Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>)	38
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	44
2.3 Hipotesis.....	45
2.3.1 Hubungan Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) Terhadap Citra Rumah Sakit	45
2.3.2 Hubungan Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) Terhadap Citra	47
2.3.3 Hubungan Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) Terhadap Kepercayaan Pasien.....	48
2.3.4 Hubungan Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) Terhadap Kepercayaan.....	50
2.3.5 Hubungan Citra Terhadap Kepercayaan	51
2.4 Model Penelitian	52
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	54
3.2 Jenis Penelitian	54
3.3 Populasi dan Sampel	55
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	55
3.5 Jenis dan Sumber Data	56
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.7 Variabel-variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	58
3.8 Penskalaan.....	64

3.9 Uji Instrumen	65
3.9.1 Uji Validitas Instrumen.....	65
3.9.2 Uji Reliabilitas Instrumen	66
3.9.3 Uji Normalitas	67
3.9.4 Uji Outliers.....	67
3.10 Pengujian Hipotesis dengan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	68
3.10.1 Hipotesis 1	
Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Rumah Sakit JIH.....	73
3.10.2 Hipotesis 2	
Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) Berpengaruh Signifikan Terhadap Citra Rumah Sakit JIH	75
3.10.3 Hipotesis 3	
Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan Pasien Rumah Sakit JIH.....	75
3.10.4 Hipotesis 4	
Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan Pasien Rumah Sakit JIH.....	76
3.10.5 Hipotesis 5	
Citra Rumah Sakit Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan Pasien Rumah Sakit JIH	76
3.11 Pengaruh Antar Variabel	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit “JIH”.....	78

4.1.1 Profil Rumah Sakit “JIH”	78
4.1.2 Lokasi Rumah Sakit “JIH”	82
4.1.3 Visi, Misi, dan Nilai Rumah Sakit “JIH”	82
4.1.4 Struktur Korporasi Rumah Sakit “JIH”	83
4.1.5 Gambaran Umum Responden	84
4.2 Uji Instrumen	86
4.2.1 Uji Validitas Instrumen	86
4.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	91
4.2.3 Uji Normalitas	92
4.2.4 Uji Outlier	93
4.3 Uji Hipotesis Dengan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	94
4.4 Pembahasan	99
4.4.1 Pengaruh Hubungan Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) Terhadap Citra Rumah Sakit “JIH”	100
4.4.2 Pengaruh Hubungan Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) Terhadap Citra Rumah Sakit “JIH”	101
4.4.3 Pengaruh Hubungan Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) Terhadap Kepercayaan Pasien Rumah Sakit “JIH”	102
4.4.4 Pengaruh Hubungan Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) Terhadap Kepercayaan Pasien Rumah Sakit “JIH”	104
4.4.5 Pengaruh Hubungan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Pasien Rumah Sakit “JIH”	105
4.4.6 Pengaruh Hubungan Antar Variabel	106

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	108
5.2 Keterbatasan Penelitian	110
5.3 Saran	110
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	84
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>) (X1)...	87
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Personnal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) (X2).....	88
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Citra Rumah Sakit (Y1).....	89
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pasien	90
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas <i>All Variables</i>	91
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	92
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Outlier Model	93
Tabel 4.9 Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	95
Tabel 4.10 Hasil Estimasi Uji Hipotesis	96
Tabel 4.11 <i>Standardized Regression Weights</i>	97
Tabel 4.12 Hasil Estimasi Uji Hipotesis Secara Langsung dan Tidak Langsung.....	98
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa	16
Gambar 2.2 Pentingnya Pemasaran Rumah Sakit	24
Gambar 2.3 Rumah Sakit Sebagai Suatu Sistem	27
Gambar 2.4 <i>The Service Business System</i>	38
Gambar 2.5 Model Penelitian	53
Gambar 3.1 Struktur Hubungan Dukungan Fisik (<i>Physical Support</i>), Personal Penghubung (<i>Contact Personnel</i>) Terhadap Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit JIH.....	72
Gambar 4.1 Struktur Korporasi Rumah Sakit “JIH”.....	83
Gambar 4.2 Hasil Analisis Model Persamaan Struktural.....	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*)
- Lampiran 5 Hasil Wawancara Responden