

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP  
*WORD OF MOUTH* (WOM) ORANG TUA PASIEN DIMEDIASI  
KEPUASAN ORANG TUA PASIEN DI POLIKLINIK  
ANAK RSU RAFFA MAJENANG**



Disusun oleh:

**INTAN TRAGEDIANTIE PERTAMI**  
20181030044

**PROGRAM PASCASARJANA MMR UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah di terbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan



INTAN TRAGEDIANTIE PERTAMI  
20181030044

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan TESIS dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Word Of Mouth (WOM) Orang Tua Pasien Dimediasi Kepuasan Orang Tua Pasien Di Poloklinik Anak RSU Raffa Majenang”

Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, utusan Allah SWT yang telah menjunjung umat manusia dari kehidupan jahiliyah menuju kehidupan yang beriman, berakhlak, dan berperadaban.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak dapat menyelesaikannya tanpa bantuan pihak lain. Penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja P. Rosyidi, ST.,MSc.Eng., Ph.D., P. Eng, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Dr. dr. Arlina, M.Kes, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Nuryakin., M. M, sebagai pembimbing yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktu, serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
5. Dr. Dr. Nur Hidayah., M. M sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktu, serta memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Kepala Rumah Sakit Umum RAFFA Majenang yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Seluruh mahasiswa Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 15B.
9. Suami tercinta dr. Asep Santoso Sp.OT (K), M.Kes. yang telah sabar dan memberikan support kepada penulis.
10. Kedua Orang Tua yang telah memberikan doa – doanya kepada penulis.

11. Ketiga anak – anak Queeneisha, Elraja, Sultana yang telah sabar dan mendukung.
12. Semua pihak yang terkait yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca. Mudah-mudahan tesis ini bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh*

Yogyakarta, 24 Januari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Amir', with a vertical line extending downwards from the end of the signature.

Penulis

## **MOTTO**

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

**(QS. Al Insyirah: 5-6)**

Cukuplah Allah menjadi Penolong kami dan Allah adalah sebaik-baik Pelindung.

**(QS. Ali'Imran: 173)**

Kudedikasikan karyaku untuk :

Queeneisha AS, Muh. Elraja HS dan Muh. Sultana HS

dr. Asep Santoso Sp.OT(K), M. Kes. (Suami tercinta)

Mamah Eet, Mamah Zaenab, Alm.Papah, Alm.Bapak

Almamaterku

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>        | <b>ii</b>                           |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>         | <b>iii</b>                          |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>         | <b>iv</b>                           |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>             | <b>v</b>                            |
| <b>MOTTO .....</b>                      | <b>vii</b>                          |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                 | <b>viii</b>                         |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>               | <b>ix</b>                           |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>              | <b>x</b>                            |
| <b>BAB I .....</b>                      | <b>1</b>                            |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                | <b>1</b>                            |
| A. Latar Belakang .....                 | 1                                   |
| B. Rumusan Masalah .....                | 8                                   |
| C. Tujuan Penelitian.....               | 8                                   |
| D. Manfaat Penelitian.....              | 9                                   |
| <b>BAB II .....</b>                     | <b>11</b>                           |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>            | <b>11</b>                           |
| A. Rumah Sakit .....                    | 11                                  |
| B. Kualitas Pelayanan .....             | 12                                  |
| C. Kepercayaan Pasien .....             | 16                                  |
| D. Kepuasan Pasien.....                 | 17                                  |
| E. <i>Word of Mouth Marketing</i> ..... | 25                                  |
| F. Penelitian terdahulu.....            | 29                                  |
| G. Kerangka Teori .....                 | 33                                  |
| H. Landasan Teori .....                 | 33                                  |
| I. Hipotesa Penelitian.....             | 36                                  |
| <b>BAB III.....</b>                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>METODE PENELITIAN.....</b>           | <b>43</b>                           |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian ..... | 43                                  |
| B. Subjek dan Obyek Penelitian .....    | 43                                  |
| C. Populasi, Sampel dan Sampling .....  | 44                                  |
| D. Variabel Penelitian .....            | 45                                  |
| E. Definisi Operasional.....            | 45                                  |
| F. Teknik Pengumpulan data.....         | 48                                  |
| G. Instrumen Penelitian .....           | 48                                  |
| H. Uji Validitas dan Realibilitas ..... | 49                                  |
| I. Analisis Data .....                  | 50                                  |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| J. Tahapan Penelitian .....                              | 53                                  |
| <b>BAB IV .....</b>                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <b>54</b>                           |
| A. Gambaran Obyek Penelitian.....                        | 54                                  |
| B. Deskripsi Responden.....                              | 55                                  |
| C. Statistik Deskriptif .....                            | 56                                  |
| D. Deskriptif Variabel Penelitian .....                  | 58                                  |
| E. Pengujian Validitas dan Realiabilitas Instrumen ..... | 60                                  |
| F. Hasil Analisis Data .....                             | 64                                  |
| G. Pembahasan .....                                      | 70                                  |
| H. Implikasi Penelitian .....                            | 79                                  |
| <b>BAB V .....</b>                                       | <b>80</b>                           |
| <b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                           | <b>80</b>                           |
| A. Simpulan.....   | 80                                  |
| B. Saran.....  | 81                                  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                               | <b>84</b>                           |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                     | <b>87</b>                           |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....   | 29 |
| Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan.....                            | 48 |
| Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner kepercayaan .....                                  | 48 |
| Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Kuesioner Kepuasan Pasien .....                              | 49 |
| Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Kuesioner <i>Word of Mouth</i> (WOM).....                    | 49 |
| Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responden .....                                | 56 |
| Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Penelitian .....                                    | 57 |
| Tabel 4. 3 Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....                    | 58 |
| Tabel 4. 4 Hasil Distribusi Frekuensi Kepercayaan .....                           | 58 |
| Tabel 4. 5 Hasil Distribusi Frekuensi Kepercayaan .....                           | 59 |
| Tabel 4. 6 Hasil Distribusi Frekuensi .....                                       | 69 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan ..... | 60 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....         | 61 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan.....            | 62 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel WOM .....               | 63 |
| Tabel 4. 11 Hasil Pengukuran <i>Outer Model</i> .....                             | 64 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....                            | 66 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....                      | 66 |
| Tabel 4. 14 Nilai R-Square .....  | 69 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Gambar 2. 1 Kerangka Teori .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 2. 2 Kerangka Konsep .....                      | 35                                  |
| <u>Gambar 3. 1 Analisis SEM dengan PLS .....</u>       | <u>53</u>                           |
| <u>Gambar 4. 1 Pengukuran <i>Outer Model</i> .....</u> | <u>64</u>                           |
| <u>Gambar 4. 2 Pengukuran <i>Inner Model</i>.....</u>  | <u>65</u>                           |