

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN, *WORD OF MOUTH* DAN *REVISIT INTENTION*
DI KLINIK GIGI HAIGI DENTAL YOGYAKARTA**

Tesis

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh

Ici Trisnawati

20191020030

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ici Trisnawati

NIM : 20191020030

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, *Word of Mouth* dan *Revisit Intention* di Klinik Gigi Haigi Dental Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Usulan penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di institusi manapun
2. Usulan penelitian ini adalah pemikiran, penelitian, dan hasil analisis saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Usulan penelitian ini tidak mencantumkan karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali ditulis sesuai kaidah rujukan maupun kutipan yang benar.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku.

Yogyakarta, 8 Maret 2023



Ici Trisnawati
20191020025

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kolose 3:23TB

Apa pun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.

Saya berterima kasih atas selesainya tesis saya dan tesis ini dipersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus yang luar biasa, atas kemurahan, kebaikan dan penyertaan-Nya yang luar biasa sehingga saya bisa menyelesaikan tesis ini.
2. Orantua saya Bapak dan Umak terima kasih atas setiap doa, kerja keras, keringat bahkan air mata kalian. Terima kasih banyak Pak Mak, tesis ini selesai karena dukungan kalian.
3. Untuk adik-adikku Aman, Sinti dan dedek Nopan makasih sudah jadi adik-adik yang luar biasa, sudah mendukung dalam support laptop, dan dukungan moral.

Tesis ini saya persembahkan untuk kalian, terima kasih Tuhan Yesus memberkati.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat-Nya, sehingga Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, *Word Of Mouth* dan *Revisit Intention* di Klinik Gigi Haigi Dental Yogyakarta” dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, S.T., M.Sc.Eng., Ph.D, P.Eng. IPM. Selaku Direktur Program Pascasarjana Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr Arni Surwanti., M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dr Siti Dyah H, SE., MM, dan Bapak Dr. Nuryakin, MM selaku dosen pembimbing I dan II, yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk membimbing, memberikan arahan, semangat dan motivasi dan solusi selama proses penyelesaian tesis ini sehingga dapat dilalui dengan baik.
5. Seluruh Dosen dan staff Program Studi Magister Manajemen yang ikut berperan dalam proses perkuliahan dan selalu membantu kelancaran dalam urusan akademik

6. drg. Elizabeth Poedjiono, Sp. Perio., dan drg Kevin C Kawilarang, Sp. Pros., selaku pimpinan dan pemilik Klinik Haigi Dental yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di Haigi Dental.
7. Rekan mahasiswa Magister Manajemen, atas dukungan selama masa studi. Sukses untuk kita semua.

Semoga semua peran dari seluruh pihak atas ilmu yang bermanfaat mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Yogyakarta, Maret 2023



Ici Trisnawati
NIM. 20191020030

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	I
PERNYATAAN.....	III
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
INTISARI.....	XIV
<i>ABSTRACT</i>	XV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Lingkup Penelitian	4
C. Rumusan Masalah Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan	7
2. Kepuasan Pasien.....	9
3. <i>Word Of Mouth</i>	11
4. <i>Revisit Intention</i>	14
B. Penelitian Terdahulu	15

C.	Pengembangan Hipotesis	20
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	20
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Word of Mouth</i>	21
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Revisit Intention</i>	23
4.	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>Word of Mouth</i>	24
5.	Pengaruh Kepuasan pasien berpengaruh terhadap <i>Revisit Intention</i>	26
D.	Model Penelitian	27
BAB III		29
METODE PENELITIAN		29
A.	Objek dan Subjek Penelitian	29
B.	Teknik Pengambilan Sampel	30
1.	Populasi dan Sampel	30
2.	Teknik Sampling	30
C.	Jenis Data	31
D.	Teknik Pengumpulan Data	31
1.	Alat Pengumpulan Data	31
2.	Skala Pengukuran	32
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
1.	Kualitas Pelayanan	33
2.	Kepuasan Pasien	35
3.	<i>Word Of Mouth</i>	36
4.	<i>Revisit Intention</i>	37
F.	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis	39
1.	Analisis Deskriptif	39
2.	Uji Asumsi SEM	40
3.	Langkah-langkah SEM	41
H.	Etika Penelitian	51
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
1.	Gambaran Umum Klinik	53
B.	Gambaran Umum Subjek Penelitian	54
C.	Uji Kualitas Instrumen	55
1.	Uji Validitas	55
2.	Uji Reliabilitas	59
D.	Karakteristik Responden	61
E.	Deskripsi Variabel Penelitian	64
1.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	65
2.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pasien	68
3.	Deskripsi Data Variabel <i>Word of Mouth</i>	69
4.	Deskripsi Data Variabel <i>Revisit Intention</i>	70
F.	Analisa Data	71
1.	Menyusun Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>) dan Persamaan Struktural... 71	71
2.	Memilih Matrik <i>Input</i> dan Estimasi Model	73
3.	Identifikasi Model Struktural	77
4.	Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	78
5.	Interpretasi dan Modifikasi Model	80
G.	Pengujian hipotesis	80
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	81
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Word of Mouth</i>	81
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Revisit Intention</i>	82
4.	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap <i>Word of Mouth</i>	82
5.	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap <i>Revisit Intention</i>	82
H.	Pembahasan	83
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	83
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Word of Mouth</i>	84
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Revisit Intention</i>	84
4.	Kepuasan Kepuasan Pasien terhadap WOM	85
5.	Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>Revisit Intention</i>	86
I.	Implikasi Manajerial	87
BAB V	89

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	89
A. Simpulan	89
B. Keterbatasan Penelitian	89
C. Saran.....	90
1. Praktis	90
2. Penelitian Mendatang	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN 1	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	29
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	75
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Indikator variabel penelitian Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 3.2 Indikator variabel penelitian Kepuasan Pasien	37
Tabel 3.3 Indikator variabel penelitian <i>Word Of Mouth</i>	37
Tabel 3.4 Indikator variabel penelitian <i>Revisit Intention</i>	38
Tabel 3.5 Goodness of Fit Index	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	62
Table 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	64
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	65
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	65
Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan Pasien	66
Tabel 4.9 Kategori dan Interval data Responden	67
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Outlier Univariate	78
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Outlier Multivariate	80
Tabel 4.10 Pengujian Identifikasi Model	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Goodness of Fit	83
Table 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel.....	105
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	109
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	114
Lampiran 5 Karakteristik Responden.....	115
Lampiran 6 Deskripsi Variabel Penelitian	116
Lampiran 7 Hasil Pengujian Normalitas Data	119
Lampiran 8 Hasil Pengujian Outlier Unvariat	121
Lampiran 9 Hasil Pengujian Outlier Multivariat	122
Lampiran 10 Hasil Uji Identifikasi Model.....	122
Lampiran 11 Hasil Pengujian Confirmatory Factor Analysis.....	123
Lampiran 12 Hasil Pengujian Structural Equation Model	136
Lampiran 13 Hasil Goodness of Fit	151
Lampiran 14 Hasil Pengujian Hipotesis.....	153