

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN  
KEPUASAN PASIEN PADA MASYARAKAT  
KABUPATEN REMBANG**

**TESIS**



**Oleh :**

**M SYAQIQ RIFQI NUR FAHMI**

**NIM : 2016-01-023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN  
KEPUASAN PASIEN PADA MASYARAKAT  
KABUPATEN REMBANG**



**TESIS**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
Menyelesaikan jenjang pendidikan  
Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

**Oleh :**

**M SYAQIQ RIFQI NUR FAHMI**

**NIM : 2016-01-023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN  
PASIEEN PADA MASYARAKAT KABUPATEN REMBANG**

Oleh :

**M SYAQIQ RIFQI NUR FAHMI**

**NIM : 2016-01-023**

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal,  
dinyatakan telah memenuhi syarat

2021

Menyetujui

Tim Pembimbing,

Pembimbing I

Pembimbing II

(Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM)    (Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., SH., MM)

NIDN. 0610057804

NIDN. 0607095601

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen

Universitas Muria Kudus

(Dr. Kertaji Sumekar, SE, MM)

NIDN. 0616077304

**JUDUL TESIS :**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASYARAKAT KABUPATEN REMBANG**

Nama Mahasiswa : M Syaqiq Rifqi Nur Fahmi

NIM : 2016-01-023

Program Studi : Magister Manajemen

**TIM PEMBIMBING**

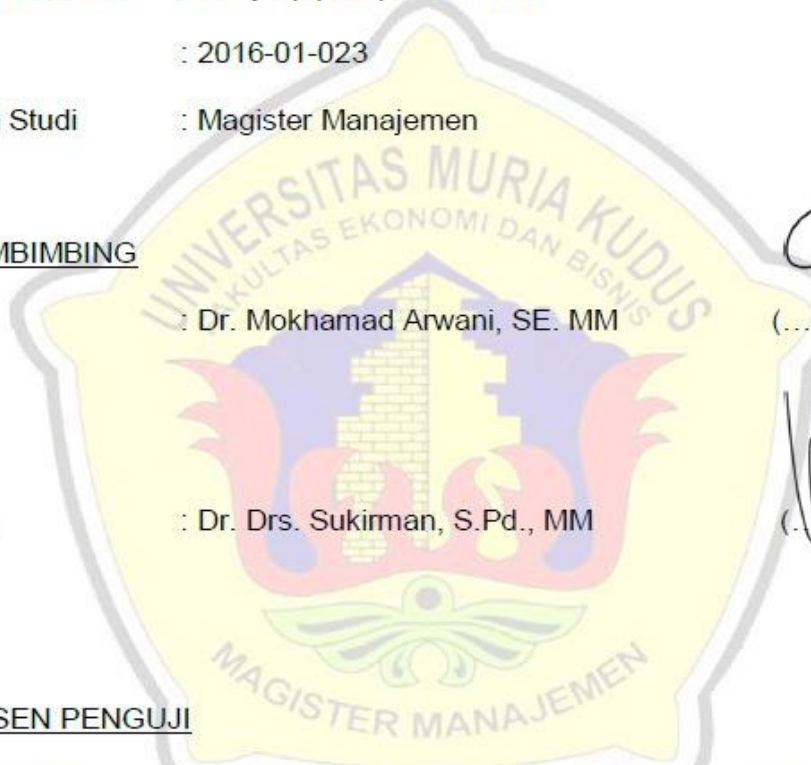
Ketua : Dr. Mokhamad Arwani, SE. MM (.....)

Anggota : Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., MM (.....)

**TIM DOSEN PENGUJI**

Dosen Penguji : Dr. Djumadi Purwoatmodjo, SH, MM (.....)

Tanggal : 27 Februari 2021



(Handwritten signatures and marks next to the names of the supervisors and examiners.)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEEN PADA MASYARAKAT KABUPATEN REMBANG**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam Naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN di cabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 2021

Yang membuat pernyataan

M Syaqiq Rifqi Nur Fahmi.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

M. Syaqiq Rifqi Nur Fahmi , Rembang , 03 Agustus 1993, Anak dari Bp H. Ahmad Santosos dan Ibu Hj. Muslikhatun, SD Kutoharjo 6 Rembang, MTS. Muallimin Muallimat Rembang, MA HM Tribakti Kediri, dilanjut program S1 Perbankan Syariah Intitut Agama Islam Tribakti Kediri Jawa Timur, lalu bekerja di Rs Bhina Bhakti Husada Rembang mulai 2017 sampai sekarang.

Kudus, 2021  
Yang membuat pernyataan

M. Syaqiq Rifqi Nur Fahmi.  
NIM : 2018.01.085



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA MASYARAKAT KABUPATEN REMBANG.** Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus, Dr. H. Suparno, SH, MS yang telah memberika kesempatan dan kemudahan selama mengikuti studi.
  2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, Dr. H. Mochamad Edris,Drs,MM
  3. Ketua Program Studi Magister Manajemen, Dr. Kertati Sumekar, SE, MM yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama mengikuti studi
  4. Dr.Mokhamad Arwani, SE. MM selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan Tesis ini.
  5. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd., MM, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan Tesis ini.
  6. Rekan-rekan yang telah banyak memberikan dukungan dalam penulisan ini.
- Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dan penulisan tesis ini.

Kudus, 2021  
Yang membuat pernyataan

M Syaqiq Rifqi Nur Fahmi.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PASIEH PADA MASYARAKAT KABUPATEN REMBANG.**

Tulisan ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap minat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan dengan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih juga banyak kekurangtepatan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bisa bermanfaat bagi pembaca atau yang membutuhkan.

Kudus, 2021  
Yang membuat pernyataan

M Syaqq Rifqi Nur Fahmi



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iv
RIWAYAT HIDUP .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	8
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II : TELAAH PUSTAKA .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Minat Berkunjung Ulang .....	14
2.2.1.1 Pengertian Minat Berkunjung Ulang .....	14
2.2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang .....	15
2.2.1.3 Indikator Minat Berkunjung Ulang/Minat Beli Ulang .....	18
2.2.2 Kepuasan Pasien .....	19
2.2.2.1 Kepuasan Pasien atau Pasien .....	19
2.2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	20
2.2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....	21
2.2.2.4 Strategi Kepuasan Pasien .....	22
2.2.2.5 Indikator Kepuasan Pasien .....	24

2.2.3. Kualitas Pasien .....	25
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.3.2 Konsep Pelayanan .....	26
2.2.3.3 Indikator Kualitas pelayanan.....	27
2.2.4 Kepercayaan Pasien.....	29
2.2.4.1 Pengertian Kepercayaan .....	29
2.2.4.2. Karakteristik Kepercayaan .....	29
2.2.4.3 Jenis-Jenis Kepercayaan Konsumen.....	31
2.2.4.4 Indikator kepercayaan Konsumen.....	31
<b>BAB III : KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	<b>33</b>
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	33
3.2 Hipotesis Penelitian.....	34
3.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien .....	34
3.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	36
3.2.3 Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien.....	37
3.2.4 Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Ulang .....	38
3.2.5 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Ulang .....	39
<b>BAB IV : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
4.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
4.2.1 Populasi Penelitian .....	41
4.2.2 Sampel Penelitian .....	41
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
4.3.1 Variabel Penelitian .....	42
4.3.2 Definisi Operasional .....	43
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	46
4.4.1 Jenis Data.....	46
4.4.2 Sumber data .....	46
4.5 Metode Pengumpulan Data.....	47
4.6 Pengolahan Data.....	48
4.7 Analisis Deskriptif .....	49

4.8 Analisis Kuantitatif .....	51
4.8.1 Uji Validitas .....	51
4.8.2 Uji Reabilitas .....	51
4.8.3 Uji Normalitas .....	52
4.8.4 Measurement Model (Confirmatory Factor Analysis) .....	53
4.8.5 Model Struktural (Structural Model) .....	55
<b>BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
5.1.1 Sejarah RSUD dr. R. Soetrasno Rembang .....	57
5.1.2 Susunan Direktur RSUD dr. R. Soetrasno Rembang .....	59
5.1.3 VISI – MISI .....	59
5.2 Deskripsi Tanggapan Responden .....	61
5.3 Uji Validitas .....	66
5.4 Uji Reliabilitas .....	67
5.5 Uji Normalitas .....	68
5.6.1 Uji Univariate dan Multivariate .....	68
5.6.2 Uji Outliers Mahalanobis .....	69
5.7 Measurement Model (Confirmatory Factor Analysis) .....	70
5.7.1 Confirmatory Factor Analysis Konstruk Eksogen .....	70
5.7.2 Confirmatory Factor Analysis Konstruk Endogen .....	72
5.8 Persamaan Regres .....	75
5.9 Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	76
5.10 Pengujian Hipotesis dengan Structural Equation Model (SEM) .....	77
5.10.1 Analisis Pengaruh Langsung .....	77
5.10.2 Analisis Pengaruh Tidak Langsung .....	79
5.10.3 Analisis Pengaruh Total .....	80
5.11 Pembahasan .....	82
5.11.1 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	82
5.11.2 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Minat berkunjung ulang .....	82
5.11.3 Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien .....	83
5.11.4 Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Minat berkunjung ulang .....	83

5.11.5 Pengaruh Kepuasan pasien Terhadap Minat berkunjung ulang	84
BAB VI : PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Implikasi	87
6.2.1 Implikasi Teoritis	87
6.2.2 Implikasi Manajerial	87
6.3 Keterbatasan Penelitian	88
6.4 Agenda Penelitian Mendatang	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94





## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Tanggap Covid-19 di RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang Februari 2021 .....	2
Tabel 1.2 Daftar Pasien Rawat Jalan RSUD dr. R. Soetrasno Kabupaten Rembang .....	3
Tabel 2.1 Transaction Marketing Versus Relationship Marketing .....	23
Tabel 4.1 Cut Off Confirmatory Factor Analysis Construct Eksogen & Endogen ..	54
Tabel 5.1 Susunan Direktur RSUD dr. R. Soetrasno Remban .....	59
Tabel 5.2 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	62
Tabel 5.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Pasien (X2) ....	63
Tabel 5.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y1) .....	64
Tabel 5.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Berkunjung Ulang (Y2) .....	65
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabelitas .....	67
Tabel 5.8 Hasil Uji Univariate dan Multivariate .....	68
Tabel 5.9 Pengujian Kelayakan Confirmatory Factor Analysis Konstruk Eksogen	70
Tabel 5.10 Regresi Weight Confirmatory Factor Analysis Konstruk Eksogen .....	71
Tabel 5.11 Pengujian Kelayakan Confirmatory Factor Analysis Konstruk Endogen .....	72
Tabel 5.12 Regresi Weight Confirmatory Factor Analysis Konstruk Endogen .....	74
Tabel 5.13 Regresi Weight .....	75
Tabel 5.14 Hasil Uji Determinasi dengan Squared Multiple Correlations .....	76
Tabel 5.15 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel .....	77
Tabel 5.16 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel ..	79
Tabel 5.17 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	81



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	16
Gambar 2.2 Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif .....	24
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Pemikiran .....	34
Gambar 4.1 Full Model SAM.....	56
Gambar 5.1 Struktur Organisasi RSUD dr. R. Soetrasno Rembang .....	61
Gambar 5.2 Pengujian Confirmatory Factor Analysis Konstruk Eksogen .....	70
Gambar 5.3 Pengujian Confirmatory Factor Analysis Konstruk Endogen .....	73

