

**HUBUNGAN TINGKAT KEPERCAYAAN PASIEN  
TERHADAP MINAT PERSALINAN KEMBALI  
(STUDI KASUS RSIA BRAWIJAYA DUREN TIGA)**

**TUGAS AKHIR**



**GESSAVICA ZOHRA KURDESPI**

**1181901020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**2019**

**HUBUNGAN TINGKAT KEPERCAYAAN PASIEN  
TERHADAP MINAT PERSALINAN KEMBALI  
(Studi Kasus RSIA Brawijaya Duren Tiga)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana  
manajemen**



**Disusun Oleh:**

**GESSAVICA ZOHRA KURDESPI**

**1181901020**


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk Telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Gessavica Zohra Kurdespi

NIM : 1181901020

TandaTangan : 

Tanggal : 23 November 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh,

Nama : Gessavica Zohra Kurdespi

NIM : 1181901020

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Hubungan Tingkat Kepercayaan Pasien Terhadap Minat Persalinan Kembali (Studi Kasus RSIA Brawijaya Duren Tiga)

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE, MM



Penguji 1 : Suwandi, SE, M.Si, Dr.



Penguji 2 : Imbang J. Mangkuto, Ir., M.Sc., M.B.A.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 November 2020

## HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING

<b>NAMA MAHASISWA / NIM</b>	Septian Nur Rahmattullah/1161001075
<b>JUDUL SKRIPSI</b>	Hubungan Tingkat Kepercayaan Pasien Terhadap Minat Persalinan Kembali (Studi Kasus RSIA Brawijaya Duren Tiga)
<b>DISETUJUI TANGGAL</b>	7 Agustus 2020
<b>PEMBIMBING</b>	
<b>PENGUJI 1</b>	
<b>PENGUJI 2</b>	

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji serta syukur Kehadirat Allah S.W.T atas Rahmat serta Kasih sayang-Nya yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, dengan Judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP MINAT PERSALINAN KEMBALI DI RSIA BRAWIJAYA DUREN TIGA”** adalah skripsi yang disusun sebagai pemenuhan syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Bakrie. Di samping itu, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Hal ini merupakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menulis skripsi ini. Dengan kerendahan hati penulis mengharapkan adanya masukan, kritik serta saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Selama penyusunan tugas akhir ini membutuhkan kerja keras, ketelitian, kerjasama, motivasi, dan faktor pendukung lainnya yang penulis sadari tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan serta bimbingan dari beberapa pihak yang ikut berpartisipasi dari sejak awal sampai pada tahap akhir penyusunan Tugas Akhir ini. Berkenaan pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih dan penghormatan yang tak ternilai kepada :

1. Dominica Arni Widyastuti, SE, MM sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing penulis dalam menyusun tugas akhir ini dan dapat selesai sesuai dengan yang diharapkan.
2. Suwandi, SE, M.Si, Dr. selaku dosen penguji skripsi saya dari mulai proposal sampai dengan sidang akhir juga tidak segan untuk memberikan pengetahuan dalam menyusun skripsi saya.

3. Imbang J. Mangkuto, Ir., M.Sc., M.B.A. sebagai dosen penguji skripsi pada sidang akhir saya, yang betul-betul mengarahkan baiknya skripsi saya disusun sedemikian rupa sehingga layak di luluskan.
4. Seluruh dosen program studi Manajemen Universitas Bakrie dan staff yang telah memberikan bekal ilmu kepada mahasiswa serta mahasiswi di Universitas Bakrie dengan penuh ketulusan serta kebaikan yang selama ini diberikan kepada kami.
5. Prof. Dr. Nugroho Kampono SpOG (K) selaku Direktur Utama Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Duren Tiga yang selalu memberikan dukungan akan keberlangsungan tersusunnya tugas akhir penulis.
6. Dr. Mohamad Firas, MARS selaku Direktur Operasional RSIA Brawijaya Duren Tiga yang telah membantu penulis untuk memberikan motivasi dan semangat agar segera terselesaikannya tugas akhir ini.
7. Bu Andhry Setyawati, Selaku Kepala Departemen Marketing yang senantiasa sangat membantu penulis dalam mendapatkan responden yang penulis inginkan. Serta tidak lupa pula Team Marketing Unit yang turut membantu untuk menyebarkan kuesioner penulis, sehingga tercapainya responden yang diinginkan.
8. Papa Maskur dan Mama Palupi selaku orang tua penulis yang selalu memberikan semangat serta doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada adik penulis Dilah, Fadel dan Giga yang selalu memberikan motivasi kepada penulis.

9. Teman seperjuangan penulis dari awal pembuatan tugas akhir ini sampai selesai, rela tidak tidur dan saling membantu hingga selesai, mencari sumber data hingga ke perpustakaan, Tyas, Masgan dan Acinta. Juga detik-detik terakhir yang menyelamatkan penulis dari pusingnya membuat halaman, teman saya Oemar Asyraf yang sedang di negeri jiran.
10. Geng Rapopo; Fariz, Franz, Gani, Firmiana yang selalu siap siaga menemani penulis ketika sedang pusing skripsian.
11. Seluruh teman - teman Manajemen Kelas Karyawan UB Batch 10 atas segala bantuan, kebersamaan serta pengalaman yang telah diberikan kepada penulis selama berkuliah di Universitas Bakrie

Selain pihak yang telah disebutkan di atas, masih banyak pihak yang memberikan bantuan dan perhatiannya selama penulisan tugas akhir ini. Semuanya tentu tidak dapat ditulis satu persatu dalam lembaran ini kecuali ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya. Semoga setiap bantuan yang diberikan oleh semua pihak, mendapat balasan Kebaikan dan Keberkahan dari Allah SWT. Aamiin

Jakarta, 20 November 2020



Gessavica Zohra Kurdespi



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gessavica Zohra Kurdespi  
NIM : 1181901020  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### HUBUNGAN TINGKAT KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP MINAT PERSALINAN KEMBALI (Studi Kasus RSIA Brawijaya Duren Tiga)

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 23 Agustus 2020

Yang Menyatakan



(Gessavica Zohra Kurdespi)

## **HUBUNGAN TINGKAT KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP MINAT PERSALINAN KEMBALI**

**(Studi Kasus RSIA Brawijaya Duren Tiga)**

Gessavica Zohra Kurdespi

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan pada tingkat kepercayaan pasien RSIA Brawijaya Duren Tiga terhadap minat mereka untuk melakukan persalinan kembali di RSIA Brawijaya Duren Tiga. Minat persalinan kembali dalam penelitian ini dikaji berdasarkan faktor yang mempengaruhi yaitu faktor psikologis, faktor pribadi dan faktor sosial. Kepercayaan pasien dalam penelitian ini diukur berdasarkan tingkat kehandalan, kejujuran, kepedulian dan juga kredibilitas rumah sakit pada pelayanan yang diberikan terutama pada tindakan persalinan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survei menggunakan instrument kuesioner untuk mendapatkan respon dari pasien yang pernah bersalin di RSIA Brawijaya Duren Tiga.

Hasil pada penelitian ini menggambarkan adanya hubungan yang erat antara Kepercayaan Pasien dengan Minat Persalinan Kembali di RSIA Brawijaya Duren Tiga. Pasien menilai bahwa pelayanan dan juga dokter ataupun petugas di RSIA Brawijaya Duren Tiga cukup baik sehingga minat untuk melahirkan kembali berpotensi tinggi. Namun dilihat pada rata-rata jawaban yang diberikan pasien pada kuesioner yang diberikan, masih ada yang pasien yang merasa kurang percaya terhadap pelayanan di RSIA Brawijaya Duren Tiga. Maka dalam hal ini, rumah sakit harus mampu meningkatkan kembali faktor kepercayaan pasien contohnya dalam memberikan pelayanan yang profesional, kejujuran dalam memberikan informasi kepada pasien, lebih peduli terhadap kemauan pasien serta meningkatkan keterampilan tenaga medis di RSIA Brawijaya Duren Tiga.

Kata Kunci : Kepercayaan, Minat Beli Ulang

## **CORRELATIONS LEVEL OF TRUST PATIENT BETWEEN INTEREST FOR RE-BIRTH**

**(Case Study Brawijaya Women and Children Hospital Duren Tiga)**

Gessavica Zohra Kurdespi

---

### **ABSTRACT**

*This research aims to see the relationship between the level of trust of patients in RSIA Brawijaya Duren Tiga against their interest to do the labor back in at Brawijaya Woman and Children Hospital Duren Tiga. The childbirth interest in this study was reviewed based on factors that influenced psychological factors, personal factors and social factors. The confidence of the patient in this study is measured based on the level of reliability, honesty, concern, and also the credibility of the hospital on the service provided especially on the action of childbirth. This study uses a quantitative method with a survey method using a questionnaire instrument to get responses from patients who have given birth at Brawijaya Woman and Children Hospital Duren Tiga.*

*The results of this study illustrate that there is a close relationship between patient trust with the Interests of labor back in the Brawijaya Woman and Children Hospital Duren Tiga. The patient considered that the service at Brawijaya Woman and Children Hospital Duren Tiga was good enough so that the interest in giving birth had high potential. However, seen from the average patient response to the questionnaire given, there are still patients who feel less trust towards the service in the Brawijaya Woman and Children Hospital Duren Tiga. Therefore, the hospital should be able to improve the trust factor of the patient for example in providing a professional service, honesty in providing information to the patient, more concerned about the willingness of the patient as well as improve the skills of medical personnel in the Brawijaya Woman and Children Hospital Duren Tiga.*

*Innovate Keywords: Trust, Repurchase*

## Daftar Isi

<b>BAB I .....</b>	<b>14</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>16</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>16</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.4.2 Manfaat Praktis.....	16
<b>BAB II.....</b>	<b>18</b>
<b>Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1 Kepercayaan Konsumen.....</b>	<b>18</b>
2.1.1 Pengertian Kepercayaan.....	18
2.1.2 Karakteristik Kepercayaan .....	18
2.1.3 Jenis Kepercayaan Konsumen .....	19
2.1.4 Indikator Kepercayaan .....	20
2.1.5 Faktor-Faktor Kepercayaan .....	21
<b>2.2 Pelayanan Jasa.....</b>	<b>21</b>
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.2 Pelayanan Kesehatan.....	23
<b>2.3 Minat beli Ulang.....</b>	<b>23</b>
2.3.1 Pengertian Minat Beli Ulang .....	23
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang.....	24
<b>2.4 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>26</b>
<b>2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....</b>	<b>27</b>
<b>BAB III .....</b>	<b>29</b>
<b>metodologi Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Metode Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampling.....</b>	<b>29</b>
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel .....	29
<b>3.3 Sumber Data dan teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>
3.3.1 Data Primer (Kuesioner) .....	30
3.3.2 Data Sekunder (Studi Kepustakaan) .....	31
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	31
<b>3.4 Definisi dan Operasional Variabel .....</b>	<b>31</b>
<b>3.5 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>35</b>

<b>3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data .....</b>	<b>36</b>
3.6.1 Uji Validitas .....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	36
<b>3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>37</b>
3.7.1 Korelasi Spearman.....	37
3.7.2 Pengujian Hipotesis .....	37
<b>3.8 Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b><i>Bab IV .....</i></b>	<b><i>39</i></b>
<b><i>Hasil dan pembahasan.....</i></b>	<b><i>39</i></b>
<b>4.1 Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>39</b>
4.1.1 Profil Rumah Sakit Ibu dan Anak Brawijaya Duren Tiga .....	39
4.1.2 Struktur Organisasi .....	40
4.1.3 Jenis Pelayanan.....	40
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>42</b>
4.2.1 <i>Pre-Test</i> Kuesioner .....	42
4.2.2 Deskripsi Data Responden .....	43
4.2.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas Kuesioner.....	45
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.5 Analisis Deskriptif.....	48
4.2.6 Uji Korelasi Spearman .....	51
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>53</b>
<b>4.4 Implikasi Manajerial .....</b>	<b>54</b>
<b><i>Bab V.....</i></b>	<b><i>55</i></b>
<b><i>Penutup.....</i></b>	<b><i>55</i></b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>55</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>55</b>
<b><i>Daftar pustaka.....</i></b>	<b><i>57</i></b>