

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
*BEHAVIORAL INTENTION* PADA UNIT RAWAT JALAN DI PRIMAYA  
HOSPITAL SEMARANG**

**TESIS**



**NAMA : NOVI TRI LESMONO  
NIM : 2211021010**

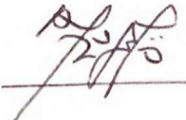
**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAGEMENT  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN 2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.

**Nama** : NOVI TRI LESMONO

**NIM** : 2211021010

**Tanda Tangan** : 

**Tanggal** : 13 Juli 2023

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Novi Tri Lesmono  
NIM : 2211021010  
Program Studi : Magister Management  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Behavioral Intention pada Unit Rawat Jalan di Primaya Hospital Semarang

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie**

### DEWAN PENGUJI


Pembimbing : Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.

  
Muchsin  
(.....)

Penguji : Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr.

(  )

Penguji : Lenny Christina Nawangsari., ST., MM., Dr.

  
( )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 Juli 2023

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana *Magister Management* pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dengan sangat detail dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Bapak Toni Lim, Yang memberikan Beasiswa dan Support yang sangat luar biasa besar untuk saya dapat melanjutkan Kuliah S-2 dari Awal hingga Akhir;
- 3) Istriku Noni Wahyundari yang dengan penuh kesabaran, pengertian dan dorongan untuk saya terus belajar dan belajar serta Anak-anakku Vino, Nino dan Vini penyemangat dalam belajar dan bekerja.
- 4) Ibu Leona A. Karnali selaku CEO Primaya Hospital Group Inspirasi saya dalam Mengambil keputusan yang Cepat, Presentasi yang baik dan sistematis, Efisiensi dan Risk financial serta kesederhanaan yang telah memberikan Izin untuk melanjutkan sekolah S-2 dan melakukan Penelitian di Primaya Hospital;
- 5) Prof. Yos E Susanto yang telah menanamkan Nilai-Nilai Budaya PRIMA (Profesional, Rapi, Ibadah, Mendengarkan dan Asertif) dalam bekerja di Primaya Hospital Group yang juga menjadi Nilai yang saya jalani dalam kehidupan sehari-hari dalam berinteraksi dengan masyarakat luas;
- 6) Bapak Arief Bimantoro Suharko, BSEE, M.Sc.Eng, Ph.D. selaku kaprodi magister manajemen untuk semua semangat dan motivasinya
- 7) Ibu Lenny Christina Nawangsari., ST., MM., Dr. untuk arahan dan bahasannya saat sempro hingga sidang tesis
- 8) Bapak Jerry Heikal, S.T., M.M., Dr. dosen Penguji di Sidang Tesis, yang banyak memberi masukan dalam pengujian hasil dan pembahasan;

- 9) Seluruh dosen pengajar di Universitas Bakrie atas ilmu yang sangat bermanfaat.
- 10) Dr. Merry Monica MARS, FISQua sahabat dalam diskusi dan bertukar pikiran dalam bekerjadan juga penulisan Tesis ini;
- 11) Hendra Suherman yang banyak membantu pengumpulan data dan survey tesis ini.
- 12) Diana Hayati untuk seluruh supportnya yang tak terhingga dalam bekerja, kuliah dan juga penyelesaian tesis ini.
- 13) Seluruh Tim Marketing Corporate dan Tim Marketing Primaya Hospital Group yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu untuk semua motivasi dan semangatnya.
- 14) Seluruh teman-teman Angkatan batch 17 Universitas Bakrie atas kolaborasi, dukungan dan semangat selama proses perkuliahan
- 15) Bagian akademik Universitas Bakrie: Pak Anwar, Mba Rara, dan Mba Arin atas bantuan dan dukungan selama proses perkuliahan hingga sidang tesis.
- 16) Primaya Hospital Semarang: Dr. Aditya, Mba Indah dan Tim Customer Care yang banyak membantu selama proses penelitian berlangsung.
- 17) Dan seluruh pihak yang telah dan banyak membantu proses penelitian dari awal hingga akhir.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan penelitian serta kemajuan industri kesehatan khususnya Primaya Hospital Group.

**Jakarta, 13 Juli 2023**

**Novi Tri Lesmono**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Novi Tri Lesmono  
NIM : 2211021010  
Program Studi : Magister Management  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Behavioral Intention pada Unit Rawat Jalan di Primaya Hospital Semarang

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN BEHAVIORAL INTENTION PADA UNIT RAWAT JALAN DI PRIMAYA HOSPITAL SEMARANG

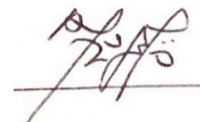
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Juli 2023

Yang menyatakan



( Novi Tri Lesmono )

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	5
2.1 Definisi Konsep.....	5
2.2 Penelitian terdahulu yang Relevan.....	7
2.3 Kerangka Pikiran.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Variabel dan Indikator Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel .....	20
3.5 Pengumpulan Data .....	21
3.6 Analisis Data .....	22
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....	24
4.1 Hasil Penelitian .....	24
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pra Survey .....	24
4.3 Demografik Responden.....	25

4.4 Statistik Deskriptif.....	26
4.5 Partial Least Square.....	28
4.6 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	28
4.7 Evaluasi Model Struktural.....	31
4.8 Pembahasan.....	36
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Batasan Penelitian .....	42
5.3 Rekomendasi .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>46</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	16
Gambar 4.1 Grafik Output AVE, Outer Loading dan Path Coefficient .....	30
Gambar 4.2 Output Grafik R-Square, Path Coefficient, Outer loading dan p-values .....	32
Gambar 4.3 Output Grafik R-Square, Path Coefficient, Outer loading dan t-values .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	19
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Pra Survey.....	24
Tabel 4.2 Distribusi Demografi Responden.....	25
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Berdasarkan Variabel Kepuasan .....	27
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Berdasarkan Variabel Behavioral Intention.....	27
Tabel 4.6 Outer Loadings .....	28
Tabel 4.7 Data Outer Loading, Composite Reability, AVE dan Cronbach's Alpha.....	29
Tabel 4.8 Cross Loading .....	30
Tabel 4.9 Hasil Analisis Fornell-Lacker Criterion.....	31
Tabel 4.10 Hasil Analisis Heterotrait-Monotrait Ratio.....	31
Tabel 4.11 Hasil Analisis Inner Model.....	32
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis .....	33
Tabel 4.13 Hasil Analisis R-square.....	34
Tabel 4.14 Hasil Analisis F-square.....	34
Tabel 4.15 Hasil Analisis Model fit.....	35
Tabel 4.16 Hasil Analisis PLS Predict .....	35
Tabel 4.17 Ringkasan Hipotesis .....	35

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN BEHAVIORAL INTENTION PADA UNIT RAWAT JALAN DI PRIMAYA HOSPITAL SEMARANG**

Novi Tri Lesmono  
Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* melalui efek mediasi kepuasan pelanggan. Sebuah kuesioner dikembangkan untuk pasien rawat jalan di Rumah Sakit Primaya Semarang. Total 150 kuesioner valid berhasil dikumpulkan dari responden yang dituju. Model Partial Least Square (PLS) digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan. Berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner valid yang dikembalikan, berkas-berkas dibuat dan analisis statistik dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik komputerisasi. Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan dan *behavioral intention*. Dari analisis PLS, ditemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan *behavioral intention*. Studi ini memberikan wawasan berharga mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dan *behavioral intention* di Rumah Sakit Primaya Semarang, yang dapat menjadi informasi berharga bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Berdasarkan landasan studi sebelumnya, penelitian ini juga menyoroti peran kepuasan dan dampaknya terhadap *behavioral intention*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Behavioral Intention, Unit Rawat Jalan, Primaya Hospital Semarang

# **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION AND BEHAVIORAL INTENTION IN THE OUTPATIENT UNIT AT PRIMAYA HOSPITAL SEMARANG**

Novi Tri Lesmono  
Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie

## **ABSTRACT**

This study aims to identify the effect of service quality on behavioral intention through the mediating effects of customer satisfaction. A questionnaire was developed for outpatients of Primaya Hospital Semarang. In total, 150 valid questionnaires were collected from the target respondents. Partial Least Square (PLS) modeling was used to test the proposed hypotheses. Based on the quantitative data obtained from the returned valid questionnaires, files were created and statistical analyzes were conducted by the computerized statistical software. The findings show the service quality has positive impact on satisfaction and behavioral intention. From the PLS analysis, a significant relationship was found between service quality, satisfaction, and behavioral intention. This study provides valuable insights into the factors influencing outpatient satisfaction and behavioral intentions at Primaya Hospital Semarang, which could be valuable information for the hospital management in enhancing their service quality. Building on the foundations of previous studies, this research also highlights the role of satisfaction and the impact on behavioral intention.

Kata kunci: Service Quality, Customer Satisfaction, Behavioral Intention, Outpatient Unit, Primaya Hospital Semarang