

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA PELAYANAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* (WOM)
PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA KLINIK XYZ JAKARTA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar MM



NOVEANSYAH

2221021021

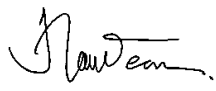
**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Noveansyah

NIM : 2221021021

Tanda tangan : 

Tanggal : 17 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh,

Nama : Noveansyah

NIM 2221021021

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PELAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KLINIK XYZ JAKARTA

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 : Prof. Muchsin Saggaf Shihab, SE., MSc., MBA., PhD



Muchsin

Penguji 1 : Gunardi Endro, PhD.



Penguji 2 : Ovalia, S.Pd., M.Si., Ph.D.



Ditetapkan

di : Jakarta

Tanggal : 17 Juli 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan tepat waktu. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari berbagai pihak baik dari masa studi sampai pada penyusunan Tesis ini selesai tentu sangat tidak mudah untuk dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu:

1. Bapak Prof. Muchsin Saggaf Shihab, SE., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk mengarahkan dalam penyusunan Tesis ini.
2. Bapak Prof. Gunardi Endro, Ph.D dan Ibu Prof. Ovalia Rukmana, SP.d., MS.i, Ph.D, selaku para penguji sidang Tesis yang telah memberikan constructive feedback untuk penulisan dalam Tesis ini.
3. Pihak Klinik XYZ Jakarta yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang telah banyak membantu dalam usaha untuk memperoleh data yang penulis perlukan dalam penyempurnaan Tesis ini.
4. Keluarga saya tercinta yang telah memberikan dukungan material dan motivasi agar penulis semangat dalam penyelesaian Tesis ini.
5. Pak Indra Chalil yang telah memberikan motivasi, doa dan bantuan material dalam proses penyelesaian Tesis ini.
6. Teman seperjuangan di Magister Manajemen, Universitas Bakrie yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Noveansyah
NIM : 2221021021
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tesis :

Demi pengembangan ilmu dan pengetahuan dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PELAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KLINIK XYZ JAKARTA

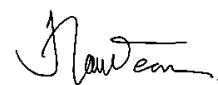
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 17 Juli 2025

Yang menyatakan



(Noveansyah)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di Klinik XYZ Jakarta. Di mana kondisi ini diduga karena persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan dan harga pelayanan di Klinik XYZ. Pasien merasa pelayanan belum optimal sehingga mempengaruhi kepuasan dan menghambat terjadinya promosi dari mulut ke mulut (*Word of Mouth*) yang sangat penting dalam menarik pasien baru untuk berobat. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas pelayanan dan harga pelayanan terhadap WOM dengan dimediasi oleh kepuasan pasien. Pendekatan penelitian ini kuantitatif eksplanatori dengan data dikumpulkan melalui kuesioner 100 pasien dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel dalam penelitian. Hasil menunjukkan bahwa kualitas dan harga pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth*, namun kualitas dan harga pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *Word of Mouth* tanpa dimediasi kepuasan pasien hal ini menunjukkan peran penting kepuasan sebagai mediator dalam membentuk perilaku rekomendatif. Kepuasan pasien menjadi faktor kunci dalam mendorong terjadinya WOM. Kualitas dan harga pelayanan berperan penting dalam membentuk kepuasan tapi tidak cukup kuat secara langsung mendorong WOM tanpa kepuasan. Dengan demikian, Klinik XYZ perlu fokus terhadap peningkatan pelayanan dan nilai harga agar menciptakan pengalaman positif yang dapat direkomendasikan oleh pasien secara sukarela.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga Pelayanan, Kepuasan Pasien, Word of Mouth, Klinik XYZ*

DAFTAR ISI

ORISINALITAS TESIS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA,	
KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS.....	12
2.1. Kualitas Pelayanan	12
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2. Harga Pelayanan	14
2.2.1 Definisi Harga Pelayanan	14
2.2.2 Indikator Harga Pelayanan	15
2.2.3 Dimensi Harga Pelayanan	17
2.3. Kepuasan Pasien	18
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien	18
2.3.2 Indikator Kepuasan Pasien	21
2.3.4 Dimensi Kepuasan Pasien	22
2.4. Word of Mouth	23
2.4.1 Definisi Word of Mouth	23

2.4.2 Motivasi yang Mempengaruhi Word of Mouth	24
2.4.3 Indikator Word of Mouth	25
2.4.4 Jenis & Proses Word of Mouth	26
2.4.5 Dimensi Word of Mouth	27
2.5. Hasil Penelitian yang Relevan	28
2.6. Kerangka Pemikiran	30
2.7. Pengembangan Hipotesis	31
2.7.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	32
2.7.2 Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	32
2.7.3 Kepuasan Pasien terhadap Word of Mouth	32
2.7.4 Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth	33
2.7.5 Harga Pelayanan terhadap Word of Mouth	33
2.7.6 Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien	33
2.7.7 Harga Pelayanan terhadap Word of Mouth yang dimediasi oleh Kepuasam Pasien	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	36
3.3. Metode Pengumpulan Data	37
3.4. Jenis dan Sumber Data	37
3.5. Variabel Penelitian	38
3.6. Definisi Operasional Variabel	38
3.7. Metode Pengumpulan Data	41
3.8. Metode Pengukuran Skala	41
3.9. Teknik Analisis Data	42
3.9.1 Teknik Analisis Deskriptif	42
3.9.2 Teknik Analisis Kausalitas	44
3.9.3 Analisis Semantic Differential	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Analisis Data Penelitian	51

4.1.1 Profil Responden	51
4.2. Uji Statistik	54
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.2.2 Model Struktural	58
4.2.3 Uji Predictive Relevance (Q^2)	60
4.2.4 Uji Hipotesis	61
4.2.5 Uji Spesific Indirect Effect	64
4.2.6 Uji Sobel Test	66
4.3. Interpretasi Penelitian	69
4.3.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik XYZ Jakarta	69
4.3.2 Harga Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik XYZ Jakarta	71
4.3.3 Kepuasan Pasien terhadap Word of Mouth Pasien Klinik XYZ Jakarta	73
4.3.4 Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth Pasien Klinik XYZ Jakarta	76
4.3.5 Harga Pelayanan terhadap Word of Mouth Pasien Klinik XYZ Jakarta	78
4.3.6 Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien	80
4.3.7 Harga Pelayanan terhadap Word of Mouth yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien	81
BAB V KESIMPULAN	82
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Rekomendasi	83
5.3. Implikasi Manajerial	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Klinik XYZ Jakarta	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	52
Tabel 4.2 Hasil Nilai AVE	54
Tabel 4.3 Nilai Pengelolaan Fornell-Larker Criterion.....	55
Tabel 4.4 Nilai Pengelolaan Cross Loading	56
Tabel 4.5 Nilai Hasil Pengelolaan Composite Reliability	57
Tabel 4.6 Nilai Hasil Pengelolaan R-square	58
Tabel 4.7 Nilai Hasil Uji Q-square	59
Tabel 4.8 Nilai Hasil Path Coefficient	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Specific Indirect Effect	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Tahapan Pengujian PLS-SEM	45
Gambar 3.2 Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden	52
Gambar 4.3 Diagram Tingkat Pendidikan Responden	53
Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Kunjungan Responden	53
Gambar 4.5 Outer Model Path	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Nilai Fator Loading Variabel	88
Lampiran 2. Inner Model Path Penelitian	88
Lampiran 3. Nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan Hasil Nilai AVE	89
Lampiran 4. Hasil Olah Data Nilai Fornell-Laker	89
Lampiran 5. Hasil Olah Data Nilai Cross Loading	90
Lampiran 6. Hasil Olah Data Nilai HTML	91
Lampiran 7. Hasil Olah Data Nilai R-square	91
Lampiran 8. Hasil Olah Data Nilai Q-square	92
Lampiran 9. Hasil Olah Data Nilai Uji Mediasi	93
Lampiran 10. Hasil Olah Data Nilai Uji Hipotesis	93
Lampiran 11. Kuesioner Penelitian	93
Lampiran 12. Hasil Olah Data Nilai Kuesioner	101
Lampiran 13. Uji Sobel Test	107