



**KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit dari Universitas Pelita Harapan Jakarta. Tesis ini berjudul: *ANTESEDEN DARI OVERALL RATING OF HOSPITAL DAN TRUST TERHADAP WILLINGNESS TO RECOMMEND* PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGKA TENGAH

Penulis berharap agar penelitian ini juga dapat digunakan dan berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen rumah sakit dan pelayanan yang lebih baik pada keluarga yang berduka dan menerima pelayanan di rumah sakit. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, semangat, dan doa dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan tesis ini, yaitu kepada:

1. Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan.
2. Dr. Hendra Achmadi, S.Kom., MM., M.Acc, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, menyediakan waktu dan pikirannya, serta mengarahkan saya untuk menyelesaikan tesis dengan baik.



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

3. Segenap dosen, staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran dan kemudahan administratif kepada saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.

4. Para responden penelitian ini yang telah meluangkan waktu dengan sukarela dalam mengisi kuesioner penelitian saya.

5. Kepada keluarga, teman-teman saya yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan yang terbaik baik dalam penyelesaian tesis maupun studi pasca sarjana ini.

6. Terima kasih atas bantuan yang sudah diberikan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tuhan berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Kiranya tesis ini juga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Jakarta, 31 Mei 2022

Hendsun, MD, AIFO-K



**DAFTAR ISI**

|                                                                                                                                          |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>                                                                                        | <b>II</b>   |
| <b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>                                                                                    | <b>III</b>  |
| <b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI AKHIR.....</b>                                                                                                | <b>IV</b>   |
| <b>Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir .....</b>                                                                               | <b>V</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                                                                     | <b>VI</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                                                                                                     | <b>VII</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                                                                  | <b>VIII</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                                                                               | <b>XI</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                                                                                                 | <b>XII</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                                                             | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                                                                                       | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>                                                                                                  | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Pertanyaan Penelitian .....</b>                                                                                                   | <b>10</b>   |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>                                                                                                       | <b>11</b>   |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>                                                                                                       | <b>12</b>   |
| <b>1.5 Sistemika Penelitian .....</b>                                                                                                    | <b>13</b>   |
| <b>Bab ini mencakup kesimpulan penelitian, implikasi manajerial serta keterbatasan dan rekomendasi untuk penelitian masa depan. ....</b> | <b>14</b>   |
| <b>BAB II.....</b>                                                                                                                       | <b>15</b>   |
| <b>2.1 Dasar Teori .....</b>                                                                                                             | <b>15</b>   |
| 2.1.1 <i>Hospital Environment</i> .....                                                                                                  | 15          |
| 2.1.2 <i>Communication with Patients</i> .....                                                                                           | 16          |
| 2.1.3 <i>Responsiveness to Patient Needs</i> .....                                                                                       | 18          |
| 2.1.4 <i>Overall Rating of Hospital</i> .....                                                                                            | 18          |



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

|                    |                                                                                                    |           |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.5              | <i>Trust</i> .....                                                                                 | 19        |
| 2.1.6              | <i>Willingness to Recommend Hospital</i> .....                                                     | 20        |
| <b>2.2</b>         | <b>Pengembangan Hipotesis.....</b>                                                                 | <b>21</b> |
| 2.2.1              | Kaitan antara <i>Hospital Environment</i> dengan <i>Overall Rating of Hospital</i> .....           | 21        |
| 2.2.2              | Kaitan antara <i>Communication with Patient</i> dengan <i>Overall Rating of Hospital</i> .....     | 24        |
| 2.2.3              | Kaitan antara <i>Responsiveness to Patient Needs</i> dengan <i>Overall Rating of Hospital</i> .... | 26        |
| 2.2.4              | Kaitan antara <i>Communication with Patient</i> dengan <i>Trust</i> .....                          | 27        |
| 2.2.5              | Kaitan antara <i>Responsiveness to Patient Needs</i> dengan <i>Trust</i> .....                     | 29        |
| 2.2.6              | Kaitan antara <i>Overall Rating of Hospital</i> dengan <i>Trust</i> .....                          | 31        |
| 2.2.7              | Kaitan antara <i>Overall Rating of Hospital</i> dengan <i>Willingness to Recommend</i> .....       | 32        |
| 2.2.8              | Kaitan antara <i>Trust</i> dengan <i>Willingness to Recommend</i> .....                            | 34        |
| <b>2.3</b>         | <b>Model Penelitian.....</b>                                                                       | <b>37</b> |
| <b>BAB III</b>     | <b>.....</b>                                                                                       | <b>39</b> |
| <b>3.1.</b>        | <b>Objek Penelitian .....</b>                                                                      | <b>39</b> |
| <b>3.2.</b>        | <b>Unit Analisis .....</b>                                                                         | <b>39</b> |
| <b>3.3.</b>        | <b>Tipe Penelitian .....</b>                                                                       | <b>40</b> |
| <b>3.4.</b>        | <b>Operasionalisasi Variabel Penelitian .....</b>                                                  | <b>41</b> |
| 3.4.1.             | Pengukuran Variabel .....                                                                          | 42        |
| 3.4.2.             | Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel .....                                            | 43        |
| <b>3.5.</b>        | <b>Populasi dan Sampel.....</b>                                                                    | <b>46</b> |
| 3.5.1.             | Penentuan Jumlah Sampel.....                                                                       | 47        |
| 3.5.2.             | Metode Pengambilan Sampel .....                                                                    | 49        |
| <b>3.6.</b>        | <b>Metode Pengumpulan Data .....</b>                                                               | <b>49</b> |
| 3.6.1.             | Data Primer .....                                                                                  | 49        |
| 3.6.2              | Data Sekunder .....                                                                                | 50        |
| <b>3.7.</b>        | <b>Metode Analisis Data.....</b>                                                                   | <b>50</b> |
| 3.7.1.             | Analisis Model pada PLS-SEM .....                                                                  | 51        |
| <b>BAB 4</b> ..... | <b>.....</b>                                                                                       | <b>54</b> |
| <b>4.1.</b>        | <b>Profil Demografi Responden .....</b>                                                            | <b>54</b> |
| <b>4.2</b>         | <b>Analisis Deskriptif Responden .....</b>                                                         | <b>56</b> |
| 4.2.1.             | <i>Hospital Environment</i> .....                                                                  | 57        |
| 4.2.2.             | <i>Communication with Patient</i> .....                                                            | 59        |
| 4.2.3.             | <i>Responsiveness to Patient Needs</i> .....                                                       | 60        |
| 4.2.4.             | <i>Trust</i> .....                                                                                 | 62        |
| 4.2.5.             | <i>Overall Rating of Hospital</i> .....                                                            | 64        |
| 4.2.6.             | <i>Willingness to recommend</i> .....                                                              | 66        |
| <b>4.3.</b>        | <b>Analisis Inferensial .....</b>                                                                  | <b>67</b> |
| 4.3.1              | Outer Model .....                                                                                  | 68        |
| 4.3.2.             | Inner Model .....                                                                                  | 74        |
| <b>4.4</b>         | <b>Pembahasan .....</b>                                                                            | <b>96</b> |



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

|                                                            |            |
|------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB 5</b> .....                                         | <b>100</b> |
| 5.1 Kesimpulan Penelitian .....                            | 100        |
| 5.2 Implikasi Teoritis.....                                | 101        |
| 5.3 Implikasi Manajerial.....                              | 102        |
| 5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya..... | 106        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                | <b>108</b> |





## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Gambar 1. 1 Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia.....</b>                                           | <b>2</b>  |
| <b>Gambar 2. 1 Definisi Indoor Environment Quality berdasarkan tiga pilar segitiga Vitruvian. ....</b> | <b>16</b> |
| <b>Gambar 2. 2 Fungsi Utama Komunikasi dalam Bisnis. ....</b>                                          | <b>17</b> |
| <b>Gambar 2. 3 Model Penelitian .....</b>                                                              | <b>37</b> |
| <b>Gambar 4. 1 Hasil outer model penelitian .....</b>                                                  | <b>69</b> |
| <b>Gambar 4. 2 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian .....</b>                                           | <b>75</b> |
| <b>Gambar 4. 3 Hasil Q-Squared Penelitian .....</b>                                                    | <b>79</b> |
| <b>Gambar 4. 4 Hasil IPMA Construct .....</b>                                                          | <b>94</b> |
| <b>Gambar 4. 5 Hasil IPMA Indicator.....</b>                                                           | <b>95</b> |
| <b>Gambar 4. 6 Model Hasil (Empirical Model).....</b>                                                  | <b>98</b> |



## **DAFTAR TABEL**

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tabel 1. 1 Uji Pendahuluan.....</b>                                              | <b>3</b>  |
| <b>Tabel 3. 1 Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel .....</b>           | <b>43</b> |
| <b>Tabel 4. 1 Profil demografi responden.....</b>                                   | <b>54</b> |
| <b>Tabel 4. 2 Kategori Jawaban .....</b>                                            | <b>57</b> |
| <b>Tabel 4. 3 Analisis deskriptif variabel hospital environment .....</b>           | <b>57</b> |
| <b>Tabel 4. 4 Analisis deskriptif variabel Communication with patient.....</b>      | <b>59</b> |
| <b>Tabel 4. 5 Analisis deskriptif variabel responsiveness to patient needs.....</b> | <b>61</b> |
| <b>Tabel 4. 6 Analisis deskriptif variabel Trust. ....</b>                          | <b>62</b> |
| <b>Tabel 4.7 Analisis deskriptif variabel overall rating of hospital. ....</b>      | <b>64</b> |
| <b>Tabel 4. 8 Analisis deskriptif variabel willingness to recommend .....</b>       | <b>66</b> |
| <b>Tabel 4. 9 Indikator reliability.....</b>                                        | <b>70</b> |
| <b>Tabel 4. 10 Construct Reliability.....</b>                                       | <b>71</b> |
| <b>Tabel 4. 11 Construct validity.....</b>                                          | <b>72</b> |
| <b>Tabel 4. 12 Discriminant validity. ....</b>                                      | <b>73</b> |
| <b>Tabel 4. 13 Multikolinieritas.....</b>                                           | <b>76</b> |
| <b>Tabel 4. 14 Koefisien Determinan .....</b>                                       | <b>77</b> |
| <b>Tabel 4. 15 Nilai f-squared .....</b>                                            | <b>78</b> |
| <b>Tabel 4. 16 Nilai Q-squared .....</b>                                            | <b>80</b> |
| <b>Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien .....</b>                          | <b>81</b> |
| <b>Tabel 4. 18 Hasil Spesific Indirect Effect.....</b>                              | <b>92</b> |



**DAFTAR LAMPIRAN**

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>LAMPIRAN A</b> ..... | <b>116</b> |
| <b>LAMPIRAN B</b> ..... | <b>117</b> |

