

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan keselamatan, hikmat, kesehatan, dan akal budi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dalam memenuhi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Strata Dua Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Penulis yakin bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, baik dari penggunaan kata dan bahasa serta penyajian gambar dan tabel. Maka dari itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya dari berbagai pihak untuk memperbaiki Tugas Akhir ini.

Tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan, dan juga doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. **Bapak Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA**, selaku Dean Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya serta dosen pembimbing pertama yang telah membantu dan mendukung selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya hingga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. **Ibu Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA**, selaku dosen pembimbing kedua yang selalu membantu dan mendukung penulis selama kuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dan juga sangat membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

3. Bapak Dr. Yanuar Dananjaya, B.Sc., M.M, selaku dosen penguji dan dosen yang telah memberikan ilmu yang berguna bagi penulis.
4. Bapak Dr. Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA, selaku dosen penguji sidang akhir yang telah memberi masukan dan saran bagi penulis.
5. Keluarga, yang memberikan dukungan serta doa bagi penulis.
6. Staff dan team Beaudent yang selalu mendukung penulis dan juga membantu penulis menyebarkan kuesioner dalam Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman Mahasiswa seperjuangan S2 UPH Surabaya 2021, terutama Agnes, Ryan, Herry, Leo, Febby yang selalu *update* dan membantu penulis.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang juga telah membantu dan mendukung saya.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis dan juga pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 17 Desember 2022



Ervina Abdul Gani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	10
1.3 Perumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12

1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis.....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	16
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i> .....	16
2.1.2 <i>Patient Satisfaction</i> .....	17
2.1.3 Overall Perceived Service Quality.....	19
2.1.4 Technical Quality.....	20
2.1.5 Procedural Quality.....	22
2.1.6 Infrastructural Quality.....	24
2.1.7 Interactional Quality.....	26
2.1.8 Personnel Quality.....	28
2.1.9 Social Support Quality.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.3.1 Pengaruh <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	33
2.3.2 Pengaruh <i>Procedural Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	34

2.3.3 Pengaruh <i>Infrastructural Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i>	
<i>Quality</i> .....	35
2.3.4 Pengaruh <i>Interactional Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i>	
<i>Quality</i> .....	36
2.3.5 Pengaruh <i>Personnel Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i>	
<i>Quality</i> .....	37
2.3.6 Pengaruh <i>Social Support Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i>	
<i>Quality</i> .....	37
2.3.7 Pengaruh <i>Overall Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Patient</i>	
<i>Satisfaction</i> .....	38
2.3.8 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	39
2.4 Model Penelitian .....	40
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	43
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	43
3.2.1 Populasi .....	43
3.2.2 Sampel .....	44
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	46
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	61

3.5	Metode Analisis Data .....	71
3.6	Uji Reliability .....	94
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		96
4.1	Gambaran Umum.....	96
4.1.1	Beaudent .....	96
4.1.2	Profil Responden .....	97
4.1.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	98
4.1.2.2	Metode Pembayaran.....	99
4.2	Analisis Hasil Penelitian.....	100
4.2.1	Deskripsi Profil Responden .....	100
4.2.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	102
4.2.3	Pengujian SEM .....	122
4.2.3.1	The Adequacy of the Sample Size .....	122
4.2.3.2	Multivariate Normality .....	123
4.2.3.3	Univariate Outlier.....	128
4.2.3.4	Multivariate Outlier.....	128
4.2.3.5	Collinearity and Singularity .....	130
4.2.4	Analisis Measurement Model .....	132
4.2.4.1	Construct Validity .....	132
4.2.4.2	Construct Reliability .....	139

4.2.5 Analisis Structural Model.....	141
4.2.5.1 Structural Model Fit.....	141
4.2.5.2 Testing Structural Relationships (Pengujian Hipotesis) .....	144
4.3 Pembahasan .....	151
4.3.1 Pembahasan Variabel.....	151
4.3.2 Pembahasan Indikator.....	164
BAB V KESIMPULAN .....	211
5.1 Kesimpulan.....	211
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	212
5.1.1.1 Pengaruh <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	212
5.1.1.2 Pengaruh <i>Procedural Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	213
5.1.1.3 Pengaruh <i>Infrastructural Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	216
5.1.1.4 Pengaruh <i>Interactional Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	218
5.1.1.5 Pengaruh <i>Personnel Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	219
5.1.1.6 Pengaruh <i>Social Support Quality</i> terhadap <i>Overall Perceived Service</i> <i>Quality</i> .....	

Quality .....	221
5.1.1.7 Pengaruh Overall Perceived Service Quality terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	223
5.1.1.8 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	224
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	225
5.2 Implikasi .....	227
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	227
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	232
5.3 Rekomendasi.....	249
DAFTAR PUSTAKA .....	250
LAMPIRAN.....	263



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Beudent .....	5
Gambar 1.2	Foto Sebelum dan Sesudah Perawatan di Beudent.....	6
Gambar 1.3	Prosedur Sterilisasi peralatan Beudent .....	6
Gambar 1.4	Infrastructural Beudent Jl. Mayjend Sungkono 17 Surabaya .....	7
Gambar 1.5	Pasien berkonsultasi dan berinteraksi dengan dokter.....	7
Gambar 1.6	Personnel Tim Dokter Gigi Beudent .....	8
Gambar 1.7	Beberapa sekolah dan pemenang kontes kecantikan wanita dan pria mempercayakan perawatan giginya di Beudent .....	8
Gambar 2.1	Hasil Penelitian Swain & Kar.....	32
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	40
Gambar 3.1	Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	82
Gambar 4.1	Jenis kelamin Responden .....	98
Gambar 4.2	Metode Pembayaran .....	99
Gambar 4.3	Hasil Estimasi Model Pengukuran Konstruk Eksogen.....	133
Gambar 4.4	Hasil Estimasi Model pengukuran Konstruk Endogen .....	137
Gambar 4.5	Hasil Estimasi Model Struktural .....	142
Gambar 5.1	Hasil Turnitin.....	340

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Cabang Beaudent Surabaya.....	44
Tabel 3.2	Desain Inti Kuesioner .....	48
Tabel 3.3	Definisi Operasional dan pengukuran Variabel .....	62
Tabel 3.4	Keterangan Indikator Konstruk .....	74
Tabel 3.5	Keterangan Hubungan Konstruk .....	83
Tabel 3.6	Hasil Konversi ke dalam persamaan Model Pengukuran Konstruk . Eksogen dan Endogen .....	86
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	98
Tabel 4.2	Metode Pembayaran .....	99
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Profil Responden.....	100
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Technical Quality</i> .....	102
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Procedural Quality</i> .....	104
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Infrastructural Quality</i> .....	110
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Interactional Quality</i> .....	112
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Personnel Quality</i> .....	115
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Social Support Quality</i> .....	118
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Overall Perceived Service Quality</i> .....	120
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	121

Tabel 4.12	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	122
Tabel 4.13	Assesment of normality (Group number 1).....	124
Tabel 4.14	Uji Multivariate Outlier.....	129
Tabel 4.15	Hasil Deteksi Singularity dan Collinearity.....	131
Tabel 4.16	Nilai Faktor Loading Pada Konstruk Eksogen.....	134
Tabel 4.17	Nilai Faktor Loading Pada Konstruk Endogen .....	138
Tabel 4.18	Nilai Uji Reliabilitas Konstruk.....	139
Tabel 4.19	Indeks Pengujian Kelayakan SEM .....	143
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel.....	145
Tabel 4.21	Indikator Variabel <i>Technical Quality</i> .....	164
Tabel 4.22	Indikator Variabel <i>Interactional Quality</i> .....	170
Tabel 4.23	Indikator Variabel <i>Procedural Quality</i> .....	176
Tabel 4.24	Indikator Variabel <i>Personnel Quality</i> .....	189
Tabel 4.25	Indikator Variabel <i>Infrastructural Quality</i> .....	195
Tabel 4.26	Indikator Variabel <i>Social Support Quality</i> .....	201
Tabel 4.27	Indikator Variabel <i>Overall Perceived Service Quality</i> .....	204
Tabel 4.28	Indikator Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	206
Tabel 4.29	Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	208
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis.....	228
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial.....	243

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. KUESIONER .....	263
LAMPIRAN B. STATISTIK DESKRIPTIF .....	272
LAMPIRAN C. UJI NORMALITAS .....	276
LAMPIRAN D. UJI OUTLIER UNIVARIAT DENGAN Z-SCORE .....	279
LAMPIRAN E. UJI OUTLIER MULTIVARIAT DENGAN MAHALANOBIS DISTANCE .....	281
LAMPIRAN F. UJI MULTIKOLINIERITAS DAN SINGULARITAS.....	285
LAMPIRAN G. ESTIMASI MODEL PENGUKURAN KONSTRUK EKSOGEN .....	287
LAMPIRAN H. ESTIMASI MODEL PENGUKURAN KONSTRUK ENDOGEN.....	309
LAMPIRAN I. PERHITUNGAN CONSTRUCT RELIABILITY DAN AVE	313
LAMPIRAN J. ESTIMASI MODEL STRUKTURAL (BOOT-STRAPPING APPROACH) .....	317
LAMPIRAN K. HASIL TURNITIN .....	340