

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis Dan Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktif.....	12
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Revisit Intention.....	14
2.2 Patient Satisfaction.....	15
2.3 Service Quality.....	17
2.4 Word Of Mouth (WOM).....	18
2.5 Patient-Physician Trust.....	19
2.6 Penelitian Terdahulu.....	21
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.7.1 Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention.....	29
2.7.2 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Revisit Intention.....	30
2.7.3 Pengaruh Patient Physician Trust Terhadap Revisit Intention	30
2.7.4 Pengaruh Patient Satisfaction Terhadap Revisit Intention.....	31
2.7.5 Pengaruh Service Quality Terhadap Patient Satisfaction.....	31
2.7.6 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Patient Satisfaction.....	32
2.7.7 Pengaruh Patient-Physician Trust Terhadap Patient Satisfaction.....	32
2.7.8 Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention Dengan Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.....	33
2.7.9 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Revisit Intention Dengan Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.....	33

2.7.10 Pengaruh Patient-Physician Trust Terhadap Revisit Intention Dengan Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.....	34
2.8 Model Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objekt Penelitian.....	37
3.2 Unit Analisis.....	37
3.3 Tempat Penelitian.....	37
3.4 Definisi Konseptual Dan Operasional Variabel.....	38
3.5 Populasi Dan Sampel.....	42
3.5.1 Populasi.....	42
3.5.2 Sampel.....	42
3.6 Tipe Penelitian.....	42
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8 Instrumen Penelitian.....	43
3.9 Metode Analisis Data.....	43
3.10 Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Analisis Deskriptif Responden.....	49
4.1.1 Jenis Kelamin.....	49
4.1.2 Usia.....	49
4.1.3 Tingkat Pendidikan.....	50
4.1.4 Tingkat Penghasilan.....	50
4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	51
4.2.1 Analisis Deskriptif Service Quality.....	52
4.2.2 Analisis Deskriptif Word Of Mouth.....	55
4.2.3 Analisis Deskriptif Patient Physician Trust.....	56
4.2.4 Analisis Deskriptif Patient Satisfaction.....	58
4.2.5 Analisis Deskriptif Revisit Intention.....	59
4.3 Analisis Inferensial.....	61
4.3.1 Outer Loading.....	61
4.3.2 Nilai AVE.....	62
4.3.3 Validitas Diskriminan.....	63
4.3.4 Uji Reliabilitas.....	64
4.3.5 Uji R Square.....	64
4.3.6 Uji F Square.....	65
4.3.7 Uji Q Square.....	66
4.4 Uji Hipotesis.....	67
4.4.1 H1 Service quality berpengaruh terhadap revisit intention....	68
4.4.2 H2 Word of mouth berpengaruh terhadap revisit intention... 70	
4.4.3 H3 Patient physician trust berpengaruh terhadap revisit intention.....	70

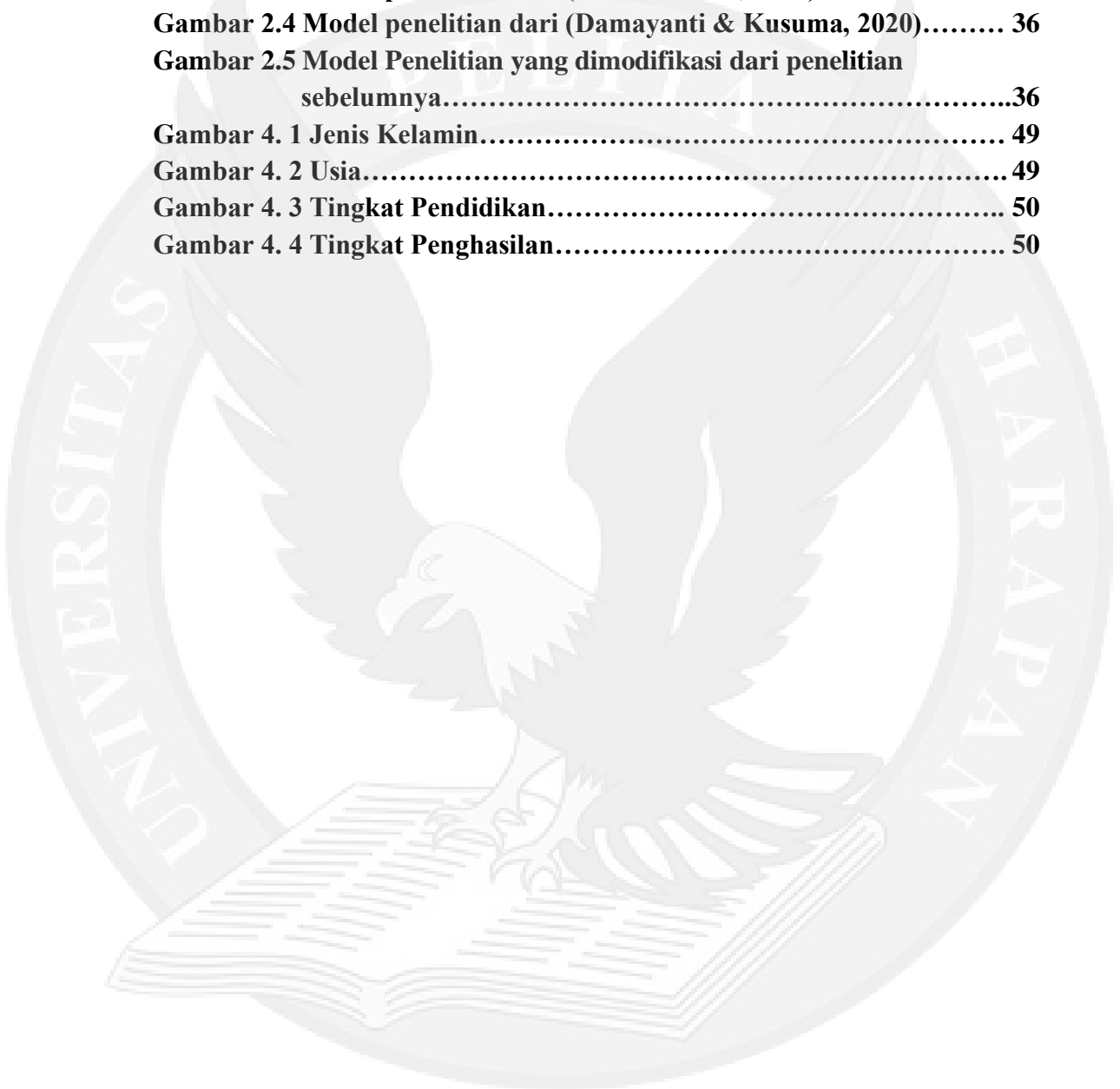
4.4.4 H4 Patient satisfaction berpengaruh terhadap revisit intention.....	71
4.4.5 H5 Service quality berpengaruh terhadap patient satisfaction	72
4.4.6 H6 Word of mouth berpengaruh terhadap patient satisfaction	72
4.4.7 H7 Patient physician trust berpengaruh terhadap patient satisfaction.....	73
4.4.8 H8 Service quality berpengaruh positif terhadap revisit intention melalui mediasi patient satisfaction.....	74
4.4.9 H9 Word of mouth berpengaruh positif terhadap revisit intention melalui mediasi patient satisfaction.....	74
4.4.10 H10 Patient physician trust berpengaruh positif terhadap revisit intention melalui mediasi patient satisfaction.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Implikasi Manajerial.....	77
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.4 Saran Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
DAFTAR LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan RS Primaya Tahun 2022	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. 1 Kategori Jawaban Responden	52
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Service Quality.....	53
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Word Of Mouth.....	56
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Patient Physician Trust.....	57
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Patient Satisfaction.....	58
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Revisit Intention.....	60
Tabel 4. 7 Loading Faktor WOM, Patient Physician Trust Patient Satisfaction dan Revisit Intention.....	61
Tabel 4. 8 Loading Faktor Service Quality.....	62
Tabel 4. 9 Nilai AVE.....	63
Tabel 4. 10 Validitas Diskriminan.....	63
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 12 Uji R Square.....	65
Tabel 4. 13 Nilai F Square.....	66
Tabel 4. 14 Nilai Q Square.....	67
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis.....	68

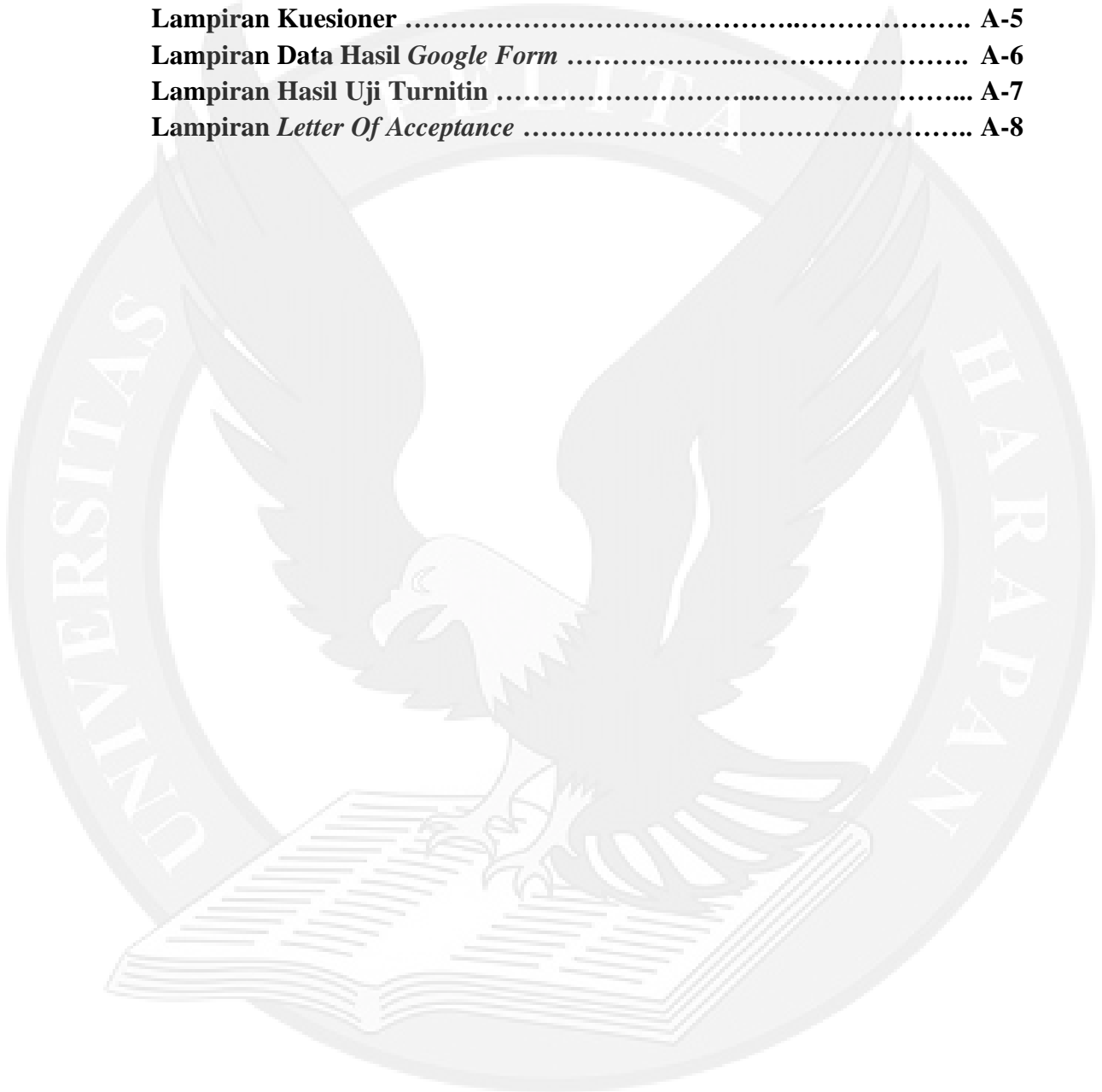
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit Di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Rumah Sakit Swasta Dan Pemerintah.....	2
Gambar 2.1 Model penelitian dari (Kim et al., 2009).....	35
Gambar 2.2 Model penelitian dari (Laksana & Ekawati, 2020).....	35
Gambar 2.3 Model penelitian dari (Mannan et al., 2019).....	35
Gambar 2.4 Model penelitian dari (Damayanti & Kusuma, 2020).....	36
Gambar 2.5 Model Penelitian yang dimodifikasi dari penelitian sebelumnya.....	36
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4. 2 Usia.....	49
Gambar 4. 3 Tingkat Pendidikan.....	50
Gambar 4. 4 Tingkat Penghasilan.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Permohonan Penelitian	A-1
Lampiran Surat Perizinan Penelitian	A-2
Lampiran <i>Ethical Clearance</i>	A-3
Lampiran <i>Google Form</i>	A-4
Lampiran Kuesioner	A-5
Lampiran Data Hasil <i>Google Form</i>	A-6
Lampiran Hasil Uji Turnitin	A-7
Lampiran <i>Letter Of Acceptance</i>	A-8



DAFTAR LAMPIRAN

A. Lampiran Google Form

Link google form : <https://forms.gle/gXc7srSLnseiwHPbA>

B. Lampiran Kuesioner

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

R : Ragu - ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Profil Responden

		Butir Pernyataan
1.	Jenis Kelamin	<input type="checkbox"/> Laki – laki <input type="checkbox"/> Perempuan
2.	Usia	<input type="checkbox"/> 18 – 27 tahun <input type="checkbox"/> 28 – 37 tahun <input type="checkbox"/> 38 – 47 tahun <input type="checkbox"/> 48 – 57 tahun <input type="checkbox"/> 58 tahun keatas
3.	Pendidikan Terakhir	<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA / Sederajat <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Sarjana <input type="checkbox"/> Magister <input type="checkbox"/> Doktor <input type="checkbox"/> Lainnya
4.	Penghasilan Perbulan	<input type="checkbox"/> <5 juta rupiah <input type="checkbox"/> 5 – 10 juta rupiah <input type="checkbox"/> > 10 – 15 juta rupiah <input type="checkbox"/> > 15 juta rupiah

Skala Revisit Intention

Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Saya akan menganggap RS Primaya sebagai pilihan pertama di masa depan ketika saya membutuhkan layanan					

kesehatan.					
2. Saya akan mengunjungi RS Primaya di masa depan jika saya membutuhkan layanan kesehatan					
3. Ketika saya sakit maka saya akan pergi ke RS Primaya					
4. Saya secara sadar akan memilih RS Primaya ketika harus dirawat jalan					
5. Saya secara sadar akan memilih RS Primaya ketika harus dirawat inap					
6. RS Primaya menjadi prioritas untuk saya kunjungi dibandingkan fasilitas kesehatan lainnya					

Mohd Isa, S., Lim, G. S. S., & Chin, P. N. (2019). Patients' intent to revisit with trust as the mediating role: lessons from Penang Malaysia. *International journal of pharmaceutical and healthcare marketing*, 13(2), 140-159.

Qin, H., & Prybutok, V. R. (2013). A quantitative model for patient behavioral decisions in the urgent care industry. *Socio-Economic Planning Sciences*, 47(1), 50-64.

Skala Patient Satisfaction

Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Saya merasa nyaman menggunakan fasilitas di RS Primaya (<i>physical surroundings</i>)					
2. Saya merasa petugas di RS Primaya menunjukkan keramahan (<i>support staff</i>)					
3. Saya merasa jenis pelayanan yang saya terima sesuai dengan kebutuhan saya (<i>type of service</i>)					
4. Petugas di RS Primaya memiliki kompetensi yang baik dalam bekerja (<i>treatment staff</i>)					
5. Saya puas dengan kualitas pelayanan yang saya terima di RS Primaya (<i>quality of service</i>)					
6. Saya puas dengan jumlah bantuan yang saya terima dari petugas RS Primaya (<i>quantity of service</i>)					
7. Pelayanan kesehatan yang saya terima di RS Primaya mampu mengurangi masalah saya terkait kesehatan (<i>outcome of service</i>)					
8. Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan kesehatan yang saya terima di RS Primaya (<i>general satisfaction</i>)					
9. Prosedur pelayanan kesehatan di RS Primaya cukup mudah (<i>procedures</i>)					

Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: development of a general scale. *Evaluation and program planning*, 2(3), 197-207.

Skala Service Quality

Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
Dimensi Tangible					

Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. RS Primaya memiliki peralatan terkini					
2. Fasilitas fisik di RS Primaya enak dilihat mata					
3. RS Primaya memiliki penampilan staf yang rapi					
4. Desain ruang konsultasi dokter terlihat menarik di RS Primaya					
Dimensi Reliability					
1. RS Primaya memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan					
2. Petugas RS Primaya menunjukkan ketulusan dalam memecahkan masalah pasien					
3. Petugas RS Primaya melakukan layanan dengan benar pada tahap awal					
4. RS Primaya Memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan					
5. Jarang terjadi kesalahan pelayanan di RS Primaya					
Dimensi Responsiveness					
1. Petugas RS Primaya memberitahu pasien kapan layanan akan dilakukan					
2. Petugas RS Primaya memberikan layanan cepat kepada pasien					
3. Petugas RS Primaya bersedia untuk membantu pasien					
4. Petugas RS Primaya siap menanggapi permintaan pasien					
Dimensi Assurance					
1. Petugas di RS Primaya dapat dipercaya					
2. Pasien merasa aman dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS Primaya					
3. Petugas RS Primaya menunjukkan kesopanan di setiap saat					
4. RS Primaya siap memberikan dukungan dalam berbagai hal terhadap petugasnya					
Dimensi Empathy					
1. Setiap pasien mendapatkan perhatian khusus dari petugas RS Primaya					
2. Petugas RS Primaya memberikan perhatian secara personal kepada saya					
3. Petugas RS Primaya memahami kebutuhan spesifik pasiennya					
4. RS Primaya memprioritaskan pasiennya					
5. Jam operasional RS Primaya sesuai dengan kebutuhan saya					

Lee, S., & Kim, E. K. (2017). The effects of Korean medical service quality and satisfaction on revisit intention of the United Arab Emirates government sponsored patients. *Asian nursing research*, 11(2), 142-149.

Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.

Skala *Word Of Mouth*

Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Saya akan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut tentang RS Primaya					
2. Saya akan merekomendasikan RS Primaya kepada anggota keluarga, saudara dan teman dekat saya.					
3. Jika anggota keluarga, kerabat dan teman dekat saya sedang mencari rumah sakit, saya akan memberitahu mereka untuk mencoba RS Primaya					
4. Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang RS Primaya					
5. Saya akan mendorong teman dan kerabat untuk mengunjungi RS Primaya					

Mohd Isa, S., Lim, G. S. S., & Chin, P. N. (2019). Patients' intent to revisit with trust as the mediating role: lessons from Penang Malaysia. *International journal of pharmaceutical and healthcare marketing*, 13(2), 140-159.

Ok, C., Back, K. J., & Shanklin, C. W. (2005). Modeling roles of service recovery strategy: a relationship-focused view. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29(4), 484-507.

Skala *Patient-Physician Trust*

Butir Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1 Saya sangat percaya pada dokter di RS Primaya sehingga saya selalu berusaha mengikuti sarannya.					
2 Dokter di RS Primaya benar-benar ahli dalam menangani masalah kesehatan saya.					
3 Jika dokter di RS Primaya memberi tahu saya bahwa ada sesuatu yang benar, maka hal itu pasti benar.					
4 Saya percaya dokter di RS Primaya akan mengutamakan kebutuhan medis saya di atas pertimbangan lainnya ketika menangani masalah kesehatan saya.					
5. Apa yang dikatakan oleh dokter di RS Primaya saya akan mengikutinya					
6. Semua saran dari dokter adalah untuk kebaikan saya					

Anderson, L. A., & Dedrick, R. F. (1990). Development of the Trust in Physician scale: a measure to assess interpersonal trust in patient-physician relationships. *Psychological reports*, 67(3_suppl), 1091-1100.

Peng, Y., Yin, P., Deng, Z., & Wang, R. (2020). Patient-Physician Interaction and Trust in Online Health Community: The role of perceived usefulness of health information and services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(1), 139.

C. Lampiran Data Hasil *Google Form*

D. Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SQ1	119	2	5	3.60	.642
SQ2	119	2	5	3.64	.621
SQ3	119	2	5	3.98	.567
SQ4	119	2	5	3.68	.623
SQ5	119	2	5	3.76	.578
SQ6	119	1	5	3.84	.624
SQ7	119	2	5	3.81	.601
SQ8	119	2	5	3.67	.690
SQ9	119	1	5	3.63	.687
SQ10	119	2	5	3.85	.577
SQ11	119	2	5	3.68	.663
SQ12	119	2	5	3.90	.494
SQ13	119	2	5	3.86	.525
SQ14	119	2	5	3.75	.556
SQ15	119	2	5	3.76	.548
SQ16	119	2	5	3.92	.514
SQ17	119	2	5	3.77	.512
SQ18	119	2	5	3.62	.611
SQ19	119	2	5	3.60	.655
SQ20	119	2	5	3.69	.579
SQ21	119	2	5	3.70	.576
SQ22	119	1	5	3.66	.764
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
WOM1	119	1	5	3.87	.663
WOM2	119	1	5	3.97	.682
WOM3	119	1	5	4.00	.676
WOM4	119	1	5	3.94	.586
WOM5	119	1	5	3.92	.619
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PT1	119	1	5	3.71	.653
PT2	119	2	5	3.78	.539
PT3	119	2	5	3.68	.596
PT4	119	2	5	3.71	.599

PT5	119	2	5	3.70	.590
PT6	119	2	5	3.92	.605
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PS1	119	2	5	3.97	.670
PS2	119	2	5	3.92	.653
PS3	119	2	5	3.94	.642
PS4	119	2	5	3.88	.613
PS5	119	2	5	3.92	.576
PS6	119	2	5	3.89	.648
PS7	119	2	5	3.97	.637
PS8	119	1	5	3.98	.676
PS9	119	1	5	3.76	.745
Valid N (listwise)	119				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
RI1	119	2	5	4.19	.601
RI2	119	3	5	4.18	.606
RI3	119	2	5	4.27	.620
RI4	119	3	5	4.30	.513
RI5	119	2	5	4.19	.572
RI6	119	3	5	4.23	.617
Valid N (listwise)	119				

	PS
PS1	0.838
PS2	0.839
PS3	0.842
PS4	0.807
PS5	0.875
PS6	0.875
PS7	0.862
PS8	0.860
PS9	0.840
PT1	
PT2	

	PS	PT
PT1		0.856
PT2		0.811
PT3		0.824
PT4		0.767
PT5		0.802
PT6		0.654

	PS	PT	RI
RI1			0.811
RI2			0.769
RI3			0.813
RI4			0.734
RI5			0.838
RI6			0.792

WOM1				0.876
WOM2				0.904
WOM3				0.933
WOM4				0.870
WOM5				0.936

	PS	PT	RI	SQ
SQ1				0.762
SQ10				0.722
SQ11				0.795
SQ12				0.553
SQ13				0.657
SQ14				0.704
SQ15				0.780
SQ16				0.618
SQ17				0.718
SQ18				0.665
SQ19				0.733

	PS	PT	RI	SQ	WOM
SQ21				0.781	
SQ22				0.694	
SQ3				0.632	
SQ4				0.775	
SQ5				0.781	
SQ6				0.759	
SQ7				0.779	
SQ8				0.769	
SQ9				0.760	

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
PS	0.952	0.953	0.959	0.721
PT	0.876	0.883	0.907	0.622
RI	0.882	0.889	0.911	0.630
SQ	0.958	0.961	0.962	0.536
WOM	0.944	0.945	0.957	0.818

Discriminant Validity

	PS	PT	RI	SQ	WOM
PS					
PT	0.783				
RI	0.725	0.639			
SQ	0.794	0.815	0.590		
WOM	0.817	0.778	0.752	0.770	

f Square

	PS	PT	RI	SQ	WOM
PS			0.076		
PT	0.052		0.005		
RI					
SQ	0.118		0.005		
WOM	0.212		0.130		

Path Coefficients

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
PS -> RI	0.345	0.346	0.119	2.883	0.004
PT -> PS	0.202	0.206	0.109	1.848	0.065
PT -> RI	0.079	0.090	0.107	0.735	0.462
SQ -> PS	0.318	0.317	0.100	3.166	0.002
SQ -> RI	-0.084	-0.089	0.111	0.758	0.449
WOM -> PS	0.400	0.396	0.126	3.177	0.001
WOM -> RI	0.432	0.422	0.122	3.528	0.000

Specific Indirect Effects

	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
PT -> PS -> RI	0.069	0.071	0.044	1.571	0.116
SQ -> PS -> RI	0.110	0.110	0.053	2.085	0.037
WOM -> PS ->...	0.138	0.139	0.070	1.973	0.049

Validitas Reliabilitas Per Dimensi Kualitas Pelayanan

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average
	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
ASS	0.813	0.819	0.877	0.641
EMP	0.869	0.875	0.906	0.660
PS	0.952	0.953	0.959	0.721
PT	0.876	0.883	0.907	0.622
RELI	0.876	0.876	0.910	0.669
RES	0.775	0.787	0.855	0.596
RI	0.882	0.889	0.911	0.630
SQ	0.958	0.960	0.962	0.536
TANG	0.854	0.865	0.902	0.699
WOM	0.944	0.945	0.957	0.818

E. Lampiran Hasil Uji Turnitin

Tesis Ariestra Utami A (Revisi 2) new.docx

ORIGINALITY REPORT

17 %	15 %	7 %	7 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uph.edu Internet Source	1 %
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1 %
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1 %
5	123dok.com Internet Source	<1 %
6	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	<1 %
7	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
8	Submitted to University of Huddersfield Student Paper	<1 %
9	hellosehat.com Internet Source	<1 %

F. Lampiran *Letter Of Acceptance*



Letter of Acceptance No. 918/Kontigensi-UnPas/VII/2024

Dear:

Ariestra Utami Abutar, Dewi Sri Surya Wuisan Pelita Harapan University, Tangerang, Indonesia

It is my pleasure to inform you that, after the peer-review, your manuscript paper:

Manuscript Title	The Influence of Service Quality, Word of Mouth, Patient Physician Trust on Revisit Intentions Mediated by Patient Satisfaction in Primaya Hospital Patients
Acceptance for Volume & Issue	Vol. 12, No. 2, December 2024

Has been **ACCEPTED** to be published regularly in the [Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen](#), with P ISSN [2088-4877](#) and E ISSN [2528-0139](#). Your article is available online same according to the month of the issue.

Thank you very much for submitting your article to [Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen](#). We hope and waiting for your other paper in our journal.



Bandung, 26/07/2024



Detek Sunarsa
Managing Editor

* Corresponding Author