

MOTTO

"Tantangan adalah jalan menuju pencapaian; berani bermimpi, berani melangkah."

"Berpikir besar, bertindak lebih besar; kesuksesan dimulai dari keberanian bermimpi."

"Jangan biarkan kemarin mengambil terlalu banyak dari hari ini; fokus pada langkah maju, bukan pada rintangan."

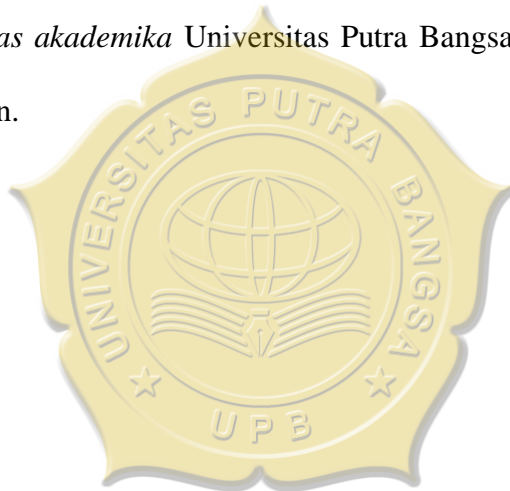
"Setiap langkah kecil adalah lompatan besar menuju impianmu; teruslah berjalan dan jadikan kesulitan sebagai pijakan."



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini dipersembahkan untuk:

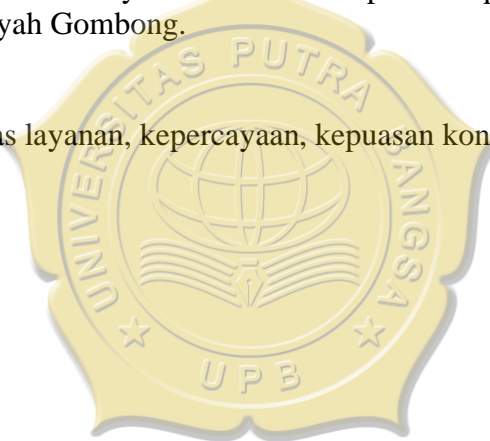
1. Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan dan bimbingannya.
2. Istri dan anak-anak tersayang yang telah mendo'akan dan memberikan kasih sayang, perhatian dan dukungannya.
3. Teman-teman kuliah Universitas Putra Bangsa yang selalu memberikan dukungan dalam segala kondisi.
4. Seluruh *civitas akademika* Universitas Putra Bangsa Kebumen dan pembaca yang budiman.



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap niat berperilaku dimediasi kepercayaan dan kepuasan konsumen pada pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Responden pada penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang berjumlah 100 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika dengan bantuan program SmartPLS 3. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat berperilaku, kepuasan konsumen berpengaruh terhadap niat berperilaku, kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap niat berperilaku, dan kepuasan konsumen juga memediasi hubungan antara kualitas layanan dan niat berperilaku pada pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong.

Kata kunci: kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan konsumen, niat berperilaku



ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on behavioral intentions mediated by trust and consumer satisfaction in patients at PKU Muhammadiyah Gombong Hospital. Respondents in this study were 100 patients at PKU Muhammadiyah Gombong Hospital. This study used descriptive and statistical analysis methods with the help of the SmartPLS 3 program. The statistical analysis used in this study was the outer model and inner model. The results showed that service quality had a significant positive effect on trust, service quality had a significant positive effect on consumer satisfaction, trust had a significant positive effect on behavioral intentions, consumer satisfaction had an effect on behavioral intentions, trust mediated the relationship between service quality and behavioral intentions, and consumer satisfaction also mediated the relationship between service quality and behavioral intentions in patients at PKU Muhammadiyah Gombong Hospital.

Keywords: service quality, trust, consumer satisfaction, behavioral intentions



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Segala puji bagi penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Niat Berperilaku Dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen.”

Tersusunnya tesis ini tidak lepas dari peran semua pihak yang telah membantu penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Siti Nur Azizah S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing memberikan kesempatan dan saran kepada penulis.
2. Seluruh Dosen dan *civitas akademika* yang telah membantu dalam proses data yang dibutuhkan.
3. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Penulis berharap semoga tesis ini bisa bermanfaat bagi penulis pada khususnya bagi pembaca atau *civitas akademika* pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Kebumen, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
PENGESAHAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Pembatasan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2.1.2 Niat Berperilaku	13
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.4 Kepercayaan	21
2.1.5 Kualitas Layanan.....	24
2.2 Pengembangan Hipotesis	29
2.3 Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	36

3.1 Obyek dan Subyek Penelitian	36
3.1.1 Obyek Penelitian	36
3.1.2 Subyek Penelitian	36
3.1.3 Populasi Penelitian	36
3.1.4 Sumber Data	38
3.1.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.2 Definisi Operasional Variabel	39
3.3 Teknik Analisis Data	43
3.3.1 Analisis Deskriptif	43
3.3.2 Analisis Kuantitatif	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Responden Penelitian	49
4.1.1 Umur	49
4.1.2 Jenis Kelamin	50
4.2 Analisis Data	51
4.2.1 <i>Outer Model</i>	51
4.2.2 <i>Inner Model</i>	54
4.3 Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Implikasi	66
5.2.1 Implikasi Teoritis	66
5.2.2 Implikasi Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Kebumen	3
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu 1	14
Tabel II.2 Penelitian Terdahulu 2	19
Tabel II.3 Penelitian Terdahulu 3	22
Tabel II.4 Penelitian Terdahulu 4	26
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel III.2 Kriteria Penilaian	43
Tabel IV.1 Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel IV.3 <i>Loading Factor</i> Indikator	52
Tabel IV.4 <i>Discriminant Validity</i>	53
Tabel IV.5 <i>Composite Reliability</i>	54
Tabel IV.6 Koefisien Determinasi	55
Tabel IV.7 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	57
Tabel IV.8 Pengaruh Tidak Langsung	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Statistik Perkembangan Rumah Sakit di Indonesia	2
Gambar II.1 Model Penelitian.....	35
Gambar IV.1 Diagram Jalur.....	56

