

**ANALISIS PENGARUH *FIRM IMAGE* DAN
SERVICE OUTCOME TERHADAP *PATIENT SATISFACTION*
MELALUI *SERVICE QUALITY*
PADA KLINIK PRATAMA DI SURABAYA**

TESIS



OLEH:

Meiling Marga Restu

8112413037

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2015

**ANALISIS PENGARUH *FIRM IMAGE* DAN
SERVICE OUTCOME TERHADAP *PATIENT SATISFACTION*
MELALUI *SERVICE QUALITY*
PADA KLINIK PRATAMA DI SURABAYA**

TESIS

**Diajukan kepada Universitas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan gelar Magister Manajemen**



OLEH:

Meiling Marga Restu

8112413037

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

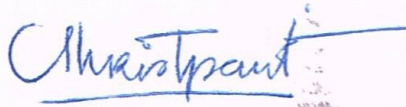
2015

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

Tesis berjudul “Analisis Pengaruh *Firm Image* dan *Service Outcome* Terhadap *Patient Satisfaction* Melalui *Service Quality* pada Klinik Pratama di Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Meiling Marga Restu (8112413037) telah disetujui untuk diuji.

Dosen Pembimbing



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

Tanggal 05 Februari 2016

Pengesahan Tim Penguji

Tesis berjudul “Analisis Pengaruh *Firm Image* dan *Service Outcome* Terhadap *Patient Satisfaction* Melalui *Service Quality* pada Klinik Pratama di Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Meiling Marga Restu (8112413037) telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 24 bulan 2 tahun 2016

Tim Penguji

Ketua

Lena Ellitan, Ph. D.

Sekretaris



Dr. Christina Esti Susanti

Anggota



Dr. Dyah Tulipa



Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 24 Februari 2016



Meiling Marga Restu

8112403037

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Nama : Meiling Marga Restu

NRP : 8112413037

Menyetujui tesis/karya ilmiah saya :

Judul : ANALISIS PENGARUH *FIRM IMAGE* DAN *SERVICE OUTCOME* TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* MELALUI *SERVICE QUALITY* PADA KLINIK PRATAMA DI SURABAYA

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet/media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang – Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya, 18 Maret 2016

Yang Menyatakan,



Meiling Marga Restu

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh *Firm Image* dan *Service Outcome* Terhadap *Patient Satisfaction* Melalui *Service Quality* Pada Klinik Pratama di Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh derajat sarjana S2 Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Tentunya semua ini tak lepas dari bantuan banyak pihak, oleh karena itu ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP) selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan saran-saran yang berguna dari awal hingga terselesaikannya penyusunan tesis.
2. Prof. Anita Lie, Ed. D., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dr. Fenika Wulani selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Lena Ellitan, Ph. D., selaku ketua panitia penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang berguna bagi penyusunan tesis.
5. Dr. Dyah Tulipa selaku anggota penguji tesis yang juga telah meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan saran yang membangun untuk penyusunan tesis.
6. Almarhum Mama tercinta yang sebelumnya sudah memberi ide melanjutkan studi S2 dan tetap terus memberikan dukungannya hingga akhir semester 3.
7. Tetuko Pambudi Nusa, adik satu-satunya yang sangat luar biasa dalam memberikan dukungan moral.
8. Teman-teman seangkatan Magister Manajemen: Antonius David, Njo Setiawan Nugroho, Arlene Tedjadiputra, Samuel Budiarto, Renny Hapsari dan Oktavianus Andy. Terimakasih atas dukungan dan semangatnya.

9. dr. Grace Tanti Putri selaku penanggung jawab Klinik Pratama Surabaya yang telah memberikan ijin untuk melakukan survey dan para staf klinik yang sudah membantu proses survey.

Dengan keterbatasan pengetahuan yang ada tentunya tesis ini masih jauh dari sempurna. Besar harapan bahwa kekurangan tidak mengurangi arti dan manfaat penulisan tesis ini, karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk lebih menyempurnakannya. Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkah kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tesis ini. Amin.

Surabaya, Maret 2016

Penulis

**ANALISIS PENGARUH *FIRM IMAGE* DAN *SERVICE OUTCOME*
TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* MELALUI *SERVICE QUALITY*
PADA KLINIK PRATAMA
DI SURABAYA**

ABSTRAK

Kesehatan gigi dan mulut merupakan bagian penting dari kesehatan secara umum karena gigi dan mulut adalah pintu gerbang masuknya kuman dan bakteri sehingga dapat mengganggu kesehatan organ tubuh lainnya apabila tidak dijaga dengan baik. Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan gigi dan mulut perlu ditingkatkan melalui pemberian layanan yang berkualitas terhadap pasien. Beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan kualitas layanan adalah *firm image* dan *service outcome*. Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh *firm image* dan *service outcome* terhadap *patient satisfaction* melalui *service quality* pada Klinik Pratama di Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling. Jenis metode yang digunakan adalah purposive sampling. Sampel yang digunakan adalah 150 orang pasien Klinik Pratama di Surabaya. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik yang digunakan adalah analisis SEM dengan bantuan program AMOS 21.0. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa *service outcome* dapat meningkatkan *firm image* dan *service quality*, *firm image* dapat meningkatkan *service quality*, dan *service quality* dapat meningkatkan *patient satisfaction*.

Kata kunci: *service outcome, firm image, service quality, patient satisfaction.*

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF FIRM IMAGE AND SERVICE
OUTCOME TO PATIENT SATISFACTION THROUGH SERVICE
QUALITY AT PRATAMA CLINIC
IN SURABAYA**

ABSTRACT

Healthiness of teeth and mouth is the most important thing of all because it has a certain role as the main gate of bacteria entering our whole body. Its healthiness needs to be kept as it can influence the function of our body parts. The awareness of the society to this healthiness always remain to be increased through the giving of a qualified service. A few factors that have related to patient satisfaction and service quality are firm image and service outcome itself. The purpose of this study is to analyse the influence of firm image and service outcome to patient satisfaction through service quality at Pratama Clinic in Surabaya.

This study using non probability purposive sampling with 150 patient of Pratama Clinic Surabaya as the respondents. Data were collected using a questionnaire and analysed using SEM with the help of AMOS 21.0. program. The result shows that service outcome can increase firm image and service quality, firm image can increase service quality, and service quality can increase patient satisfaction.

Key words: *service outcome, firm image, service quality, patient satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Uraian Landasan Teori.....	9
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.4 Model Penelitian	20
2.5 Hipotesis.....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.3 Variabel Penelitian	22
3.4 Definisi Operasional.....	22
3.5 Instrumen Penelitian.....	25
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	25
3.7 Teknik Analisa Data.....	26
BAB 4 ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Karakteristik Responden	30
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	32

4.3. Uji Asumsi SEM	35
4.4. Model Struktural	41
4.5. Uji Hipotesis	44
4.6. Pembahasan	46
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1. Kesimpulan	49
5.2. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini	
Tabel 4.1. Usia	30
Tabel 4.2. Pernah Berobat di Klinik Pratama Surabaya.....	31
Tabel 4.3. Frekuensi Berobat di Klinik Pratama Surabaya	31
Tabel 4.4. Interval Rata-Rata Skor.....	32
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel <i>Firm Image</i>	32
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Outcome</i>	33
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	34
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	34
Tabel 4.9. Reliabilitas Konstruk <i>Firm Image</i>	35
Tabel 4.10. Reliabilitas Konstruk <i>Service Outcome</i>	36
Tabel 4.11. Reliabilitas Konstruk <i>Service Quality</i>	36
Tabel 4.12. Reliabilitas Konstruk <i>Patient Satisfaction</i>	37
Tabel 4.13. Uji Normalitas.....	38
Tabel 4.14. Uji Outlier dengan Metode Mahalanobis.....	39
Tabel 4.15. <i>Regression Weight</i>	40
Tabel 4.16. <i>Goodness of Fit Index</i>	41
Tabel 4.17. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	45
Tabel 4.18. Pengujian Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Proporsi penduduk semua usia yang bermasalah gigi dan mulut, mendapat perawatan, dan EMD di Indonesia Tahun 2007 dan 2013	3
1.2. Gambaran EMD di Indonesia Tahun 2007 dan 2013	3
2.1. Model Penelitian.....	19
4.1. Diagram Jalur.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Output SEM

Lampiran 6 Model Fit Summary

Lampiran 7 Output Gambar

Lampiran 8 Surat Keterangan Survey Poliklinik Pratama Yayasan Sentuhan Kasih
Bangsa Surabaya