

Nomor : 064/MM/PSs-UNIKU/2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN PASIEN DENGAN KEPUASAN DAN CITRA
PUSKESMAS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survey pada Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma)**

TESIS

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Magister Manajemen**



**Oleh:
Aziz Nurhapid
20221710006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KUNINGAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN PASIEN DENGAN KEPUASAN DAN CITRA
PUSKESMAS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survey pada Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma)**

**Oleh:
Aziz Nurhapid
20221710006**

TESIS

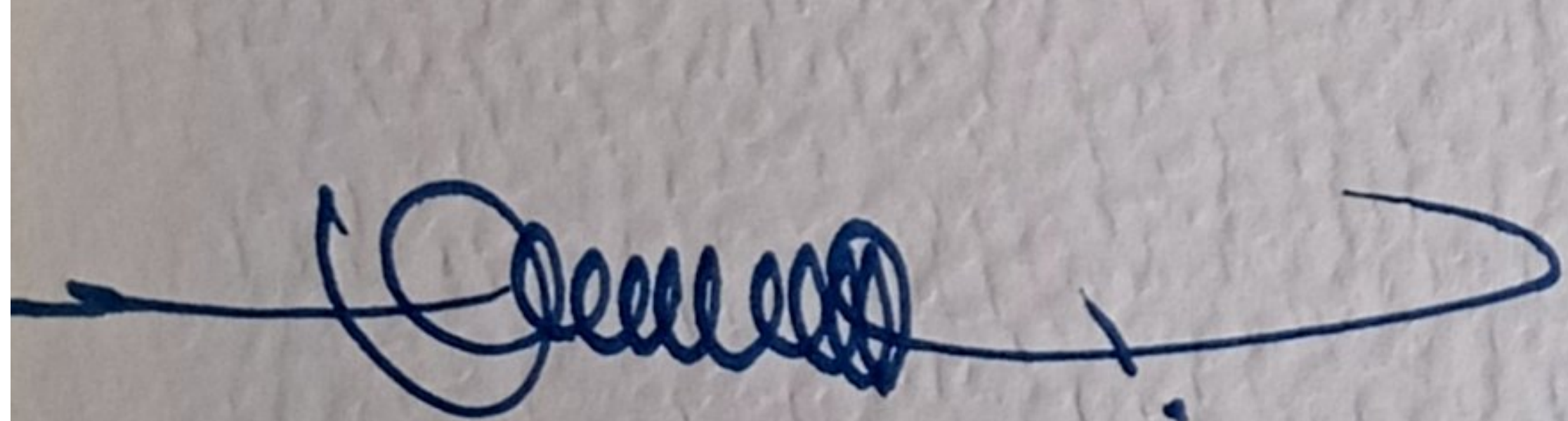
Telah berhasil mempertahankan Tesisnya pada tanggal 17 Januari 2025
dihadapan Dewan Penguji. Tesis ini disahkan sebagai persyaratan untuk
Mendapatkan Gelar Magister Manajemen di Sekolah Pascasarjana
Universitas Kuningan

Susunan Dewan Penguji

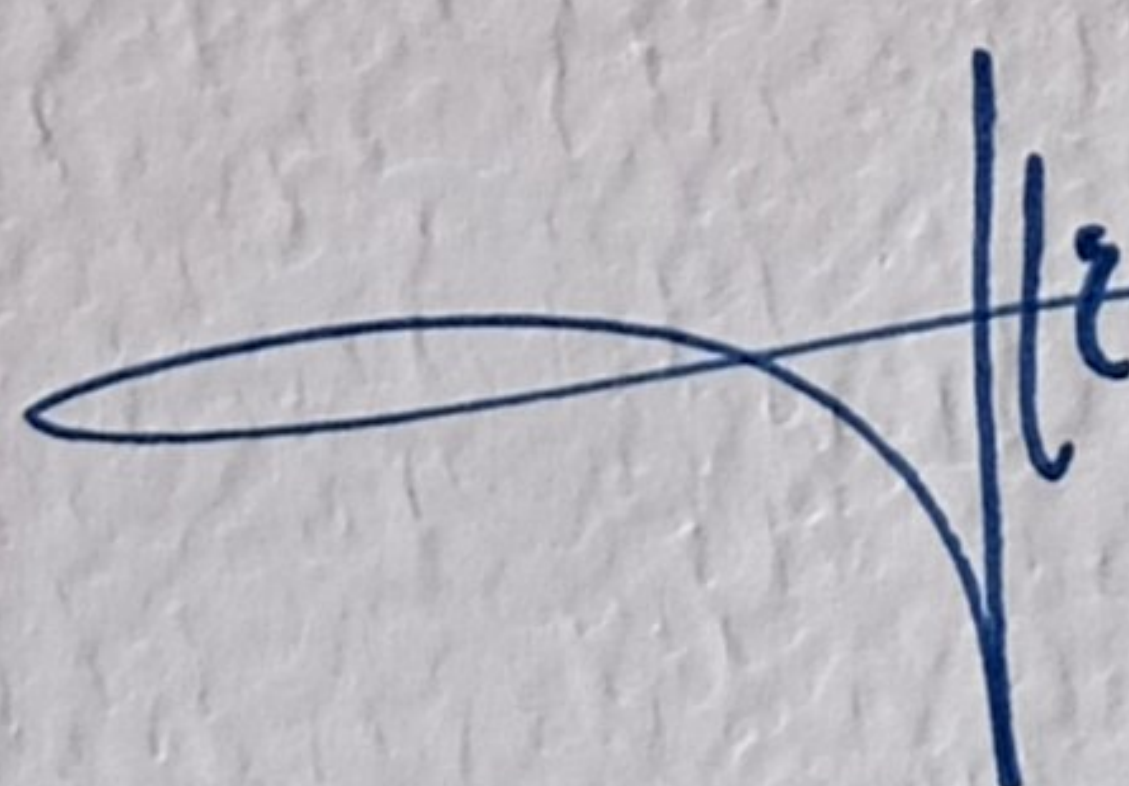
Penguji I,

Penguji II,

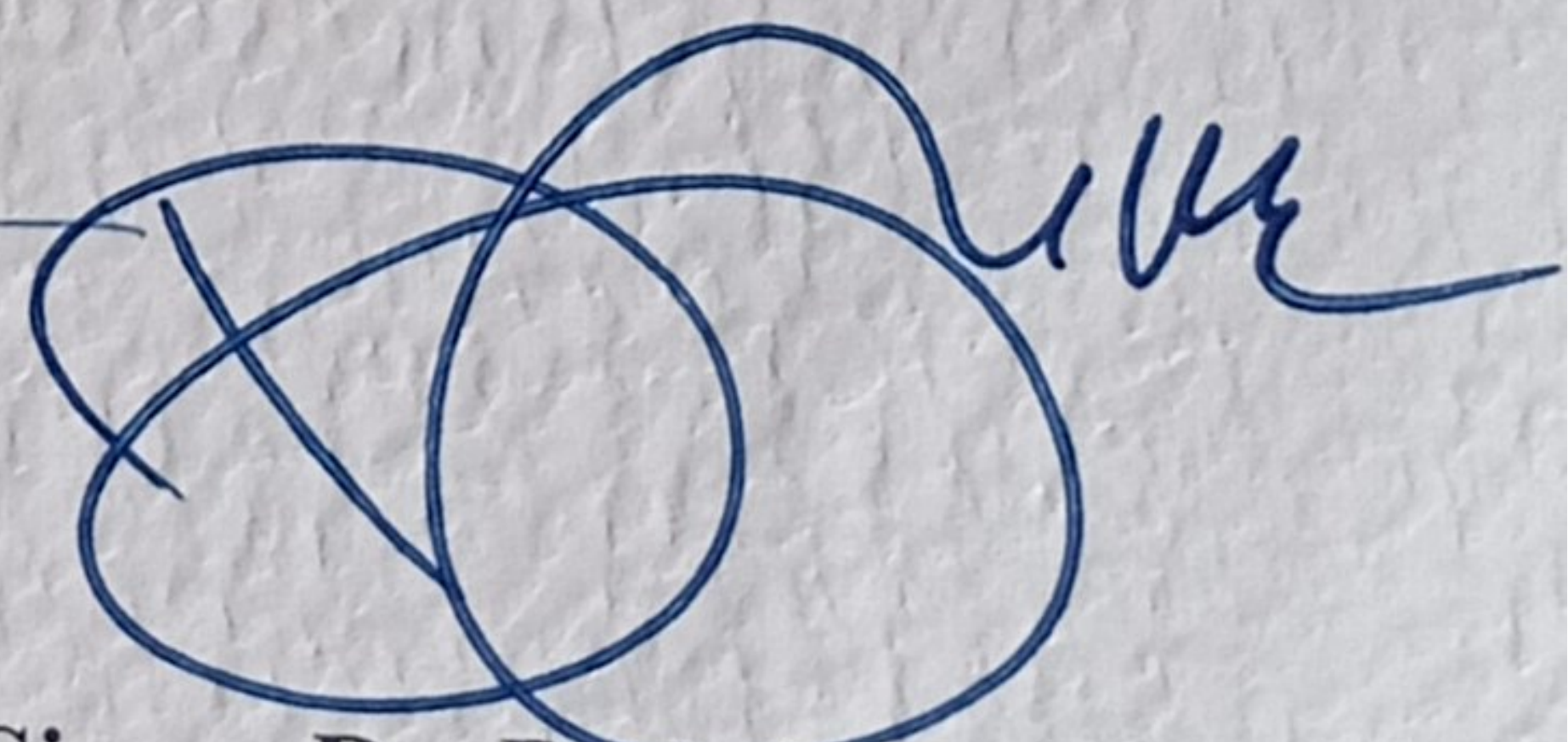
Penguji III,



Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, S.E., M.Si.
NIK. 41038971055



Dr. Hj. Lili Karmela F, M.Si
NIK. 41038971054



Dr. Dede Djuniardi, M.M
NIK. 41038031154

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN PASIEN DENGAN KEPUASAN DAN CITRA
PUSKESMAS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survey pada Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma)

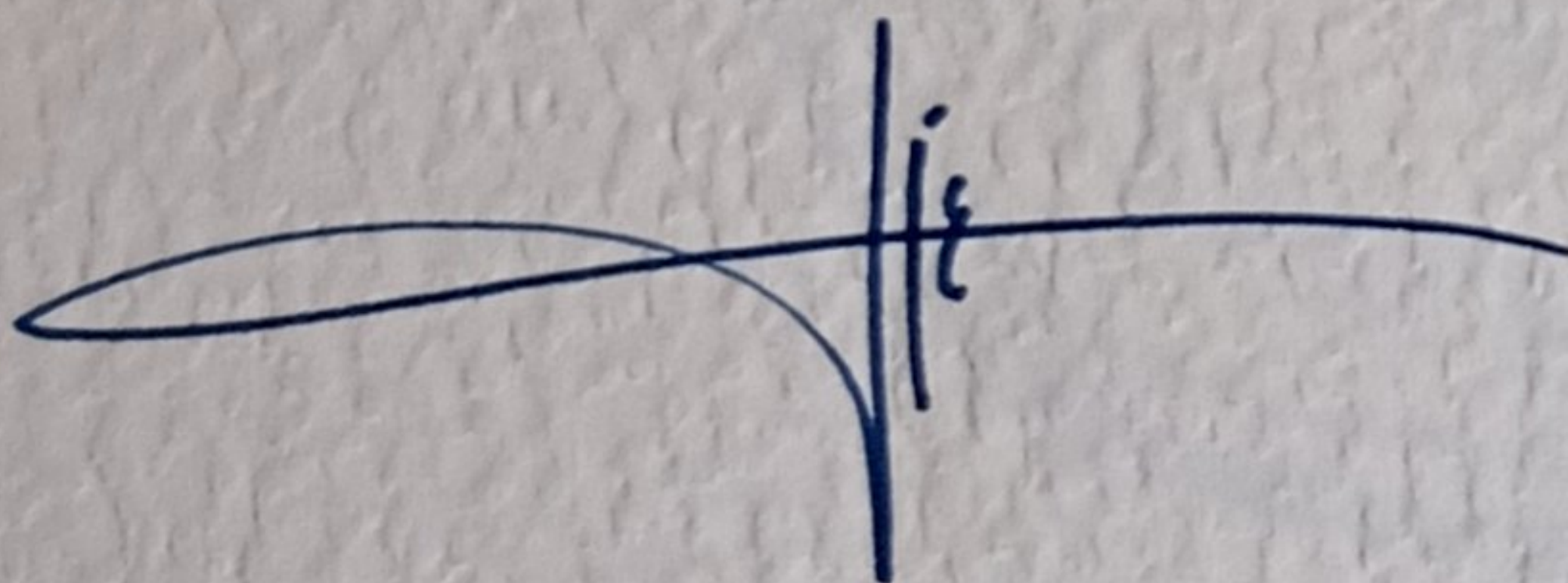
TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:
Aziz Nurhapid
20221710006

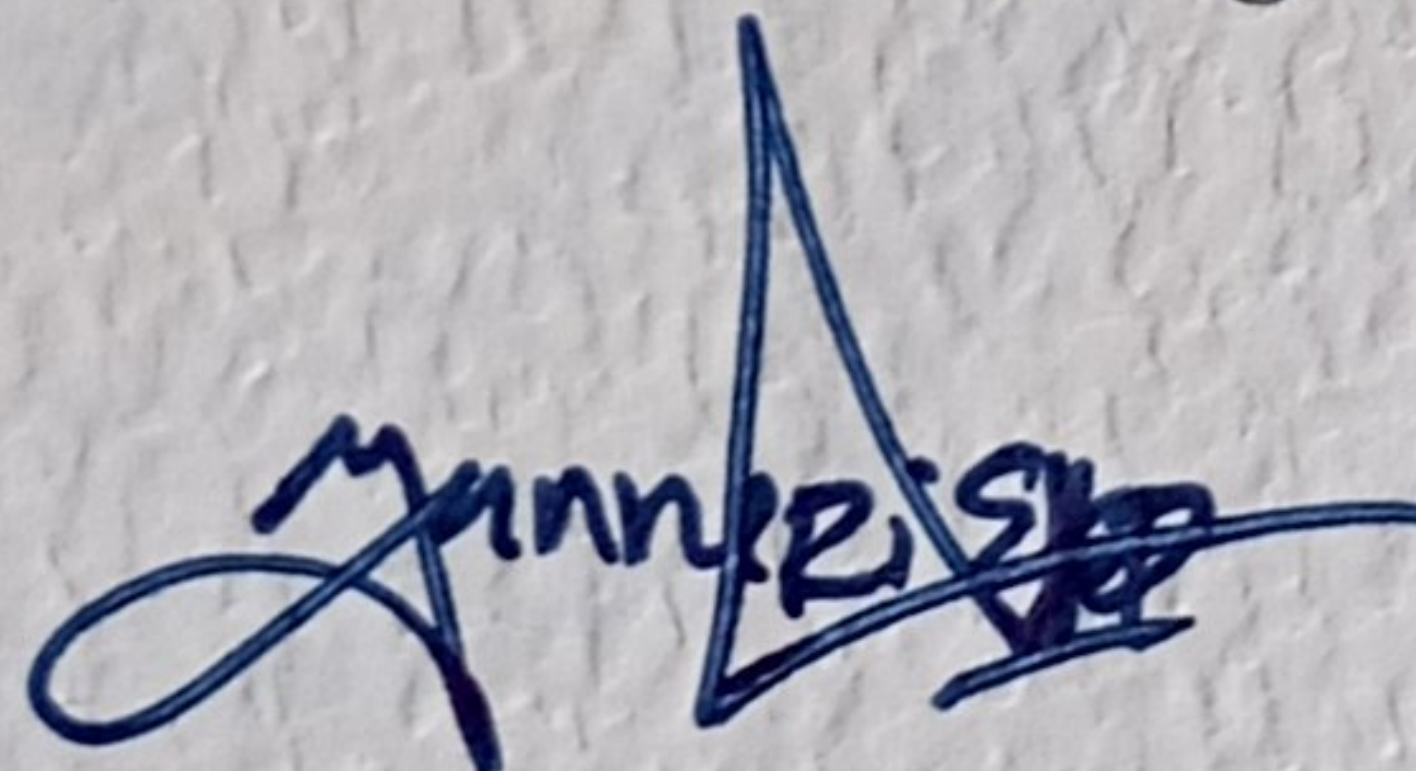
Telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini
Kuningan, 17 Januari 2025

Pembimbing I



Dr. Hj. Lili Karmela F, M.Si
NIK. 41038971054

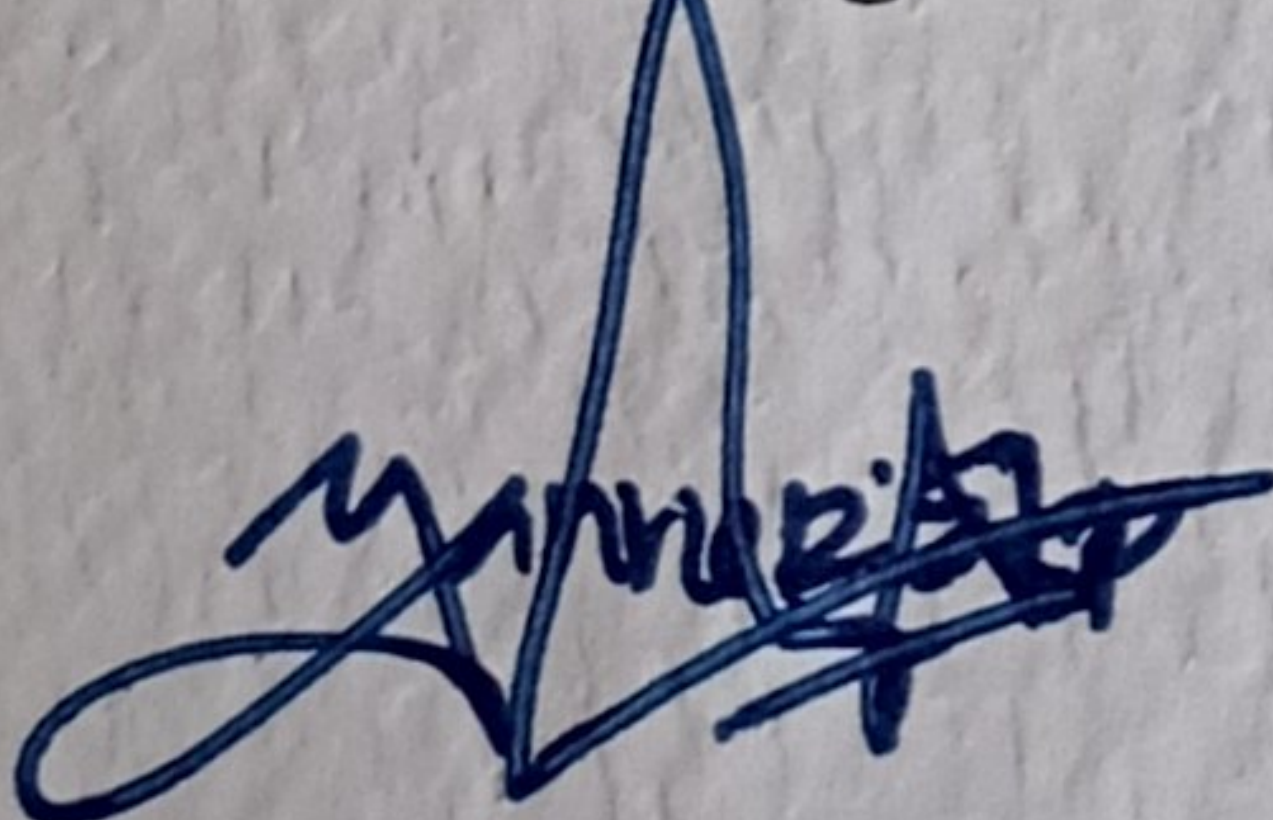
Pembimbing II



Dr. Yanneri Elfa Kiswara R., M.M.
NIK. 410101890261

Mengetahui/Menyetujui

Ketua Program Studi



Dr. Yanneri Elfa Kiswara R., M.M.
NIK. 410101890261

Direktur



Dr. Hj. Entin Jumentini, M.Pd.
NIK. 410104720217

PERNYATAAN OTENSITAS

Bismillahirrahmaanirrahim,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, Nama Aziz Nurhapid Nomor Induk Mahasiswa 20221710006 menyatakan bahwa tesis dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Dengan Kepuasan Dan Citra Puskesmas Sebagai Variabel Mediasi (Survey Pada Pasien Di UPTD Puskesmas DTP Darma)”** beserta isinya adalah benar karya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, Saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada Saya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau adanya klaim terhadap keaslian karya ini.

Kuningan, Januari 2025
Yang membuat pernyataan,



Aziz Nurhapid
202217170006

MOTTO

--- JAGA 5 WAKTU ---

“Kebaikan adalah investasi terbaik”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil’alamin, sembah sujud syukur kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, karunia, hidayah dan kemudahan sehingga Tesis ini dapat terselesaikan.

Tesis ini Saya persembahkan kepada Allah SWT, Kepada kedua orang tua Saya Bapak H. Dedi Kurniadi (Alm), Miskal (Alm). Ibunda tercinta Hj. Nunung Nurjanah, Yuyun Yuniarti, teristimewa untuk Istriku terkasih Dewi Anggraeni dan sumber motivasi hidup anakku tercinta Muhammad Ismail.

ABSTRAK

Aziz Nurhapid. NIM. 20221710006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Dengan Kepuasan Dan Citra Puskesmas Sebagai Variabel Mediasi (Survey Pada Pasien Di UPTD Puskesmas DTP Darma). Tesis. Universitas Kuningan. Pembimbing I. Dr. Lili Karmela Fitriani, M.Si. Pembimbing II : Dr. Yanneri Elfa Kiswara,M.M.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra di UPTD Puskesmas DTP Darma. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh Citra terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma. Untuk mengkaji dan menganalisis Kepuasan Pasien dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma. Untuk mengkaji dan menganalisis Citra Puskesmas dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma. Penelitian menggunakan metode Survey, dengan pendekatan analisis deskriptif verifikatif. populasi dalam penelitian ini merupakan pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas DTP Darma. besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan sebanyak 331 responden. Data dianalisis dengan Metode SEM PLS. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra pada UPTD Puskesmas DTP Darma. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma. Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma. Kepuasan dapat memediasi Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma. Citra dapat memediasi Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada UPTD Puskesmas DTP Darma.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan pasien, kepuasan dan citra.

ABSTRACT

Aziz Nurhapid . Student ID. 20221710006. The influence of service quality on patient trust with satisfaction and the image of the health center as mediating variables (Survey on patients at the UPTD DTP Darma Health Center). Thesis . Kuningan University. Advisor I. Dr. Lili Karmela Fitriani , M.Si. Advisor II : Dr. Yanneri Elfa Kiswara, MM .

The purpose of this study is to examine and analyze the influence of service quality on patient trust at the UPTD DTP Darma Health Center. To study and analyze the influence of Service Quality on Patient Satisfaction at the UPTD DTP Darma Health Center. To study and analyze the influence of Service Quality on Image at the UPTD DTP Darma Health Center. To study and analyze the influence of Satisfaction on Patient Trust at the UPTD DTP Darma Health Center. To study and analyze the influence of image on patient trust at the UPTD DTP Darma Health Center. To study and analyze Patient Satisfaction can mediate the influence of Service Quality on Patient Trust at the UPTD DTP Darma Health Center. To study and analyze the image of the health center can mediate the influence of service quality on patient trust at the UPTD DTP Darma Health Center. The research uses a survey method, with a descriptive verification analysis approach. The population in this study were patients who visited the UPTD DTP Darma Health Center. The sample size used a sample table from Krejcie and Morgan of 331 respondents. Data were analyzed using the PLS SEM method. The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on patient trust in the UPTD DTP Darma Health Center. Service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction at the UPTD DTP Darma Health Center. Service quality has a positive and significant effect on the image of the UPTD DTP Darma Health Center. Satisfaction has a positive and significant effect on patient trust in the UPTD DTP Darma Health Center. Image has a positive and significant effect on patient trust in the UPTD DTP Darma Health Center. Satisfaction can mediate the quality of service towards patient trust in the UPTD DTP Darma Health Center. Image can mediate the quality of service towards patient trust in the UPTD DTP Darma Health Center.

Keywords: service quality, patient trust, satisfaction and image.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Dengan Kepuasan Dan Citra Puskesmas Sebagai Variabel Mediasi (Survey Pada Pasien Di UPTD Puskesmas DTP Darma)**”.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dari semua pihak.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis pribadi dan bagi semua pihak terkait yang berkepentingan. Semoga tesis ini dapat menjadi bahan kajian dan perbandingan untuk menjadi pedoman dalam penyusunan karya ilmiah selanjutnya yang lebih baik.

Kuningan, November 2024
Yang membuat pernyataan,

Aziz Nurhapid
202217170006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbil'alamin, apresiasi yang setinggi – tingginya Penulis haturkan kepada berbagai pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih Penulis haturkan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Dikdik Harjadi, M.Si Rektor Universitas Kuningan
2. Bapak Dr. Dede Djuniardi, MM Wakil Direktur II Pasca Sarjana Magister Manajemen.
3. Ibu Dr. Lili Karmela Fitriani, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis dalam penyusunan tesis.
4. Bapak Dr. Yanneri Elfa Kiswara, M.M Selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing II dan yang sudah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam membimbing Penulis.
5. Kedua orang tua H. Dedi Kurniadi (Alm), Miskal (Alm). Ibunda tercinta Hj. Nunung Nurjanah, Yuyun Yuniarti, yang tiada hentinya berdoa untuk kemudahan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Istriku terkasih Dewi Anggraeni dan sumber motivasi hidup anakku tercinta Muhammad Ismail, dengan doa, cinta, harapan, perhatian, pengorbanan dan kasih sayangnya sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
7. Keluarga Besar H. Dedi Kurniadi (Alm) dan Miskal (Alm).
8. Jajaran Dosen, Penelaah, Civitas Akademika Universitas Kuningan.
9. Rekan – rekan seperjuangan Magister Manajemen 2022.
10. Teman dan sahabat
11. Serta semua pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan semoga Allah SWT memberikan lindungan bagi Kita semua.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR OTENSITAS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang penelitian	1
1.2 Rumusan masalah	14
1.3 Tujuan penelitian	15
1.4 Kegunaan penelitian	15

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan teori	16
2.1.1 Manajemen pemasaran	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan	18
2.1.2.3 Komponen Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.1.3 Kepuasan Konsumen	21

2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	21
2.1.3.2	Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	22
2.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	24
2.1.3.4	Indikator Kepuasan	25
2.1.4	Citra	25
2.1.4.1	Pengertian Citra	25
2.1.4.2	Elemen Citra	26
2.1.4.3	Manfaat dan Dimensi Citra	27
2.1.4.4	Indikator Citra	29
2.1.5	Kepercayaan Merek	30
2.1.5.1	Definisi Kepercayaan Merek.....	30
2.1.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Merek	31
2.1.5.3	Indikator Kepercayaan Merk	32
2.1.6	Penelitian terdahulu	33
2.2	Hubungan Antar Variabel	46
2.2.1	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepercayaan Pasien	46
2.2.2	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan	47
2.2.3	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap citra	47
2.2.4	Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan	47
2.2.5	Pengaruh Citra terhadap Kepercayaan	48
2.2.6	Pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan terhadap Kepercayaan	48
2.2.7	Pengaruh kualitas pelayanan melalui citra terhadap Kepercayaan ...	49
2.3	Kerangka Pemikiran	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode dan Jenis penelitian	52
3.1.1	Desain penelitian	52
3.1.2	Jenis Penelitian	53
3.2	Operasional Variabel	53

3.2.1	Variabel Independen	53
3.2.2	Variabel Intervening	53
3.2.3	Variabel Dependen	54
3.3	Jenis dan Sumber Data	58
3.3.1	Data Primer	58
3.3.2	Data Sekunder	59
3.3.3	Skala Pengukuran	59
3.4	Populasi, dan Teknik Sampling	60
3.4.1	Populasi	60
3.4.2	Teknik Sampling	61
3.5	Teknik Pengumpulan Data	62
3.6	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM PLS)	63
3.6.1	Analisis Outer model	64
3.6.2	Analisis Inner Model	66
3.7	Uji Hipotesis	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil p nelitian	70
4.1.1	Deskripsi objek penelitian	70
4.1.2	Deskripsi Responden	74
4.1.2.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ...	75
4.1.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	75
4.1.2.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	76
4.1.2.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	76
4.1.3	Analisis deskriptif variabel penelitian	77
4.1.3.1	Deskripsi kualitas pelayanan	77
4.1.3.2	Deskripsi kepercayaan pasien	79
4.1.3.3	Deskripsi kepuasan	81
4.1.3.4	Deskripsi citra	83
4.2	Pengujian outer model (Model pengukuran)	84
4.2.1	Uji validitas	84

4.2.2	Uji AVE'(Average Variance Extracted)	85
4.2.3	Uji validitas deskriminan (<i>Discriminate Validity</i>)	86
4.2.4	Uji reliabilitas	87
4.2.5	Pengujian inner model (Model struktural)	83
4.2.6	Pengujian hipotesis	93
4.2.7	Pembahasan	95
4.2.7.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien	95
4.2.7.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	96
4.2.7.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra	97
4.2.7.4	Pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien	97
4.2.7.5	Pengaruh citra terhadap kepercayaan pasien	98
4.2.7.6	Pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan terhadap kepercayaan pasien	99
4.2.7.7	Pengaruh kualitas pelayanan melalui citra terhadap kepercayaan pasien	101
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran	104
5.2.1	Bagi UPTD Puskesmas DTP Darma	104
5.2.2	Bagi peneliti selanjutnya	106
DAFTAR PUSTAKA.....		107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Peneliti	50
Gambar 3.1	Model Struktural Penelitian.....	63
Gambar 4.1	Hasil Smart PLS Algoritm	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nama – nama Puskesmas di wilayah Kecamatan Kabupaten Kuningan	3
Tabel 1.2	Jumlah Kepesertaan JKN Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Kuningan Tahun 2023	5
Tabel 1.3	Data kepesertaan JKN di UPTD Puskesmas Darma Tahun 2023	7
Tabel 1.4	Daftar Nama Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Swasta Di wilayah kerja UPTD Puskesmas DTP Darma	8
Tabel 1.5	Rekapitulasi kuesioner kepercayaan Di UPTD Puskesmas DTP Darma	8
Tabel 1.6	Survey Kepuasan Masyarakat UPTD Puskesmas DTP Darma Semester II Tahun 2023	10
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	34
Tabel 3.1	Operasional Variabel penelitian	54
Tabel 3.2	Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan UPTD Puskesmas DTP Darma Tahun 2023	60
Tabel 3.3	Goodness Of Fit Index	67
Tabel 4.1	Data Ketenagaan UPTD Puskesmas DTP Darma Tahun 2023 ...	72
Tabel 4.2	Jumlah kunjungan ke Puskesmas di UPTD Puskesmas DTP Darma Tahun 2021 s/d 2023	74
Tabel 4.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.5	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel 4.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.8	Interpretasi Jawaban Responden (X)	79
Tabel 4.9	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pasien (Y)	79
Tabel 4.10	Interpretasi Jawaban Responden (Y)	81

Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan (Z1) .	81
Tabel 4.12	Interpretasi Jawabaen Responden (Z1)	82
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Citra Puskesmas (Z2)	83
Tabel 4.14	Interpretasi Jawabaen Responden (Z2)	84
Tabel 4.15	Outer Loading	86
Tabel 4.16	Construct Reliability and Validity Over View	87
Tabel 4.17	Cross Loading	87
Tabel 4.18	Construct Reliability and Validity Over View	89
Tabel 4.19	Row Data Statistics Deskriptif	89
Tabel 4.20	R-Square Overview	90
Tabel 4.21	Uji F-Square	91
Tabel 4.22	Total Effect	92
Tabel 4.23	Uji Kriteria goodness-of-fit	93
Tabel 4.24	F-Square	93
Tabel 4.25	Path Coefficients	94