

**PENGARUH KESELAMATAN PASIEN DAN INOVASI
PELAYANAN TERHADAP *WORD of MOUTH*
DAN KEUNGGULAN BERSAING PADA
TOTAL LIFE CLINIC SURABAYA
TESIS**



Oleh:

ELKE WIYONO

18.2.02.27.0371

**PROGRAM STUDI S-2 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
S U R A B A Y A
2020**

**PENGARUH KESELAMATAN PASIEN DAN INOVASI
PELAYAN TERHADAP WORD of MOUTH DAN
KEUNGGULAN BERSAING PADA TOTAL LIFE CLINIC
SURABAYA**

Tesis Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

ELKE WIYONO

NPM : 18.2.02.27.0371

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020


TESIS

**PENGARUH KESELAMATAN PASIEN DAN INOVASI
PELAYANAN TERHADAP WORD OF MOUTH DAN
KEUNGGULAN BERSAING PADA TOTAL LIFE
CLINIC SURABAYA**

Oleh:
Elke Wiyono
18.2.02.27.0371

Dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 19 Nopember 2020

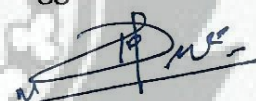
TIM PENGUJI



Dr. Khuzaini, S.E., M.M.
Ketua



Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.
Anggota



Dr. Djawoto, SE., MM.
Anggota



Dr. Hendri Soekotjo, SE., MM.
Anggota

Tesis diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar S2 Manajemen
tanggal 8 Desember 2020



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S2 Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : ELKE WIYONO

N.P.M : 18.2.02.27.0371

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KESELAMATAN PASIEN DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP *WORD of MOUTH* DAN KEUNGGULAN BERSAING DI TOTAL LIFE CLINIC SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 19 November 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya 11 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Elke Wiyono

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ELKE WIYONO
NPM : 18.2.02.27.0371
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 08 Oktober 1989
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua)
Alamat Rumah : Kedinding Tengah Sekolahan V / 6 Surabaya
Status : Belum Nikah

B. ORANG TUA

Nama : Agung Tutuka Wiyono.,S.Sos
Alamat Rumah/Telepon : Kedinding Tengah Sekolahan V / 6 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : 081331611866
Pekerjaan/Jabatan : PENSIUNAN PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Bulak I NO 263 Surabaya tahun 2001
2. Tamat SLTP di SMP NEGERI 11 Surabaya tahun 2004
3. Tamat SLTA di SMK Farmasi Surabaya tahun 2007
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
UNIV KATOLIK WIDYA MANDALA	Surabaya	I-VIII	2007-2012	S1 FARMASI
UNIV KATOLIK WIDYA MANDALA	Surabaya	PENDIDIKAN PROFESI APOTEKER	2012-2013	Apt

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2013- SEKARANG	TOTAL LIFE CLINIC	APOTEKER PENANGGUNG JAWAB	APOTEKER

Dibuat dengan sebenarnya

ELKE WIYONO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta anugrah, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “PENGARUH KESELAMATAN PASIEN DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP *WORD of MOUTH* DAN KEUNGGULAN BERSAING DI TOTAL LIFE CLINIC SURABAYA ”. Penyusunan tesis ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materiil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E, M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Djawoto, S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Khuzaini M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
4. Dr. Ir Marsudi Lestari Ningsih ,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik
5. Pimpinan Total Life Clinic Surabaya Dr. dr. Amang Surya P.,SpOG dan keluarga besar Total Life Clinic yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan selalu menyemangati

6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi di STIESIA Surabaya.
7. Kedua Orang Tua dan keluarga besar tercinta yang tak henti- hentinya selalu menyayangi, mendoakan dan menyemangati penulis serta memberi dukungan baik moril maupun materil.
8. Sahabat-sahabatku tercinta dan seluruh teman-teman seperjuangan Magister Manajemen angkatan 28 semuanya yang telah memberikan motivasi dan doa sehingga semuanya dapat diselesaikan sebagaimana mestinya.
9. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penelitian ini sehingga terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan penulisan berikutnya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun para pembaca sehingga dapat menambah informasi dan wacana.

Surabaya,.....

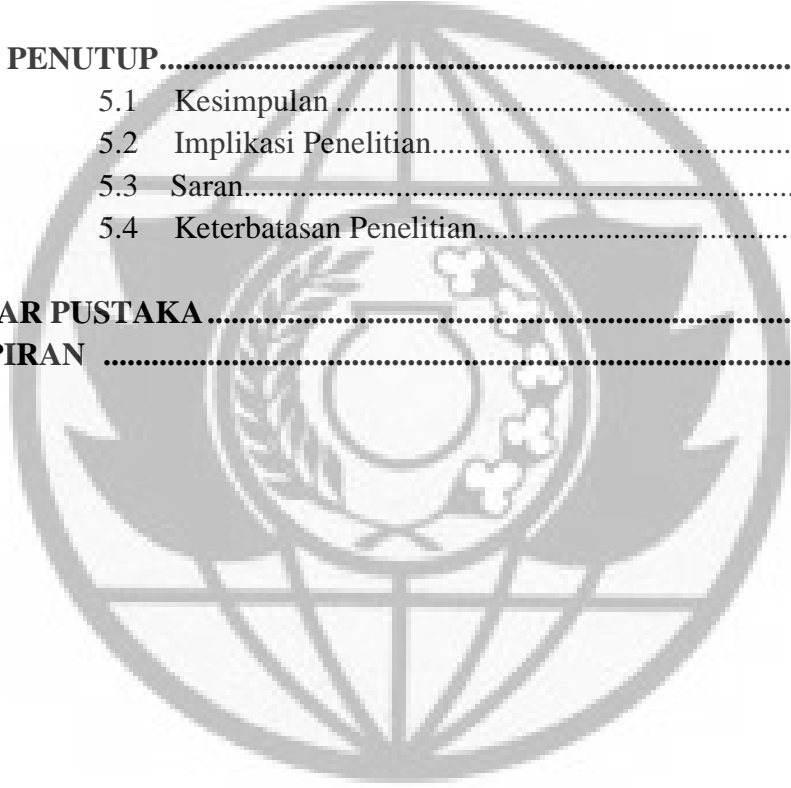
Elke Wiyono

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR TESIS	i
HALAMAN SAMPUL DALAM TESIS	ii
HALAMAN JUDUL TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIMPENGUJI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
BAB 2 TINJAUAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 15	
2.1 Tinjauan Teoritis dan Penelitian Sebelumnya	15
2.1.1 Keselamatan pasien	15
2.1.2 Inovasi Pelayanan	17
2.1.3 <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	21
2.1.4 Keunggulan Bersaing	24
2.2 Penelitian Sebelumnya	27
2.3 Rerangka Konseptual	30
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	31
2.4.1 Pengaruh Keselamatan Pasien terhadap <i>Word of Mouth</i> (WoM)	31
2.4.2 Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap <i>Word of Mouth</i> (WoM)	32
2.4.3 Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Keunggulan Bersaing.....	33
2.4.4 Pengaruh Inovasi Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing	33
2.4.5 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> (WoM) terhadap Keunggulan Bersaing.....	34

2.4.6	Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui <i>Word of Mouth</i> (WoM).....	35
2.4.7	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui <i>Word of Mouth</i> (WoM).....	36
BAB 3 METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi	38
3.1.1	Jenis Penelitian	38
3.1.2	Gambaran Populasi Penelitian	38
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4	Variabel dan Operasional Variabel	40
3.4.1	Variabel Penelitian	40
3.4.2	Definisi Operasional.....	40
3.5	Uji Validitas dan Teliabilitas	43
3.6	Teknik Analisa Data.....	44
3.6.1	Satistik deskriptif.....	44
3.6.2	Analisa <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	45
3.6.3	Langkah-langkah analisa menggunakan PLS	46
BAB 4 ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Hasil Penelitian	56
4.1.1	Gambaran Objek Penelitian	56
4.1.1.1	Profil Total Life Clinic Surabaya	56
4.1.2	Deskriptif Karakteristik Responden Total Life Surabaya	57
4.1.3	Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.2	Hasil Analisis	65
4.2.1	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	65
4.2.1.1	Uji Validitas.....	65
4.2.1.2	Uji Reabilitas	66
4.2.2	Analisis <i>Parsial Least Square</i>	67
4.2.2.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	67
4.2.2.2	Uji <i>Inner Model</i>	71
4.2.3	Pengujian Hipotesis	72
4.2.4	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	74
4.3	Pembahasan.....	75
4.3.1	Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap <i>Word of Mouth</i>	75
4.3.2	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap <i>Word of Mouth</i>	77

4.3.3	Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Keunggulan Bersaing	78
4.3.4	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing	81
4.3.5	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keunggulan Bersaing	83
4.3.6	Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui <i>Word of Mouth</i>	84
4.3.7	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui <i>Word of Mouth</i>	85
BAB 5	PENUTUP	87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Implikasi Penelitian.....	88
5.3	Saran.....	89
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar nama RS IBU ANAK (RSIA) di Surabaya	10
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 3.1	<i>Skala Likert</i>	45
Tabel 3.2	<i>Rule of Thumb Validitas Outer Model Relektif</i>	49
Tabel 3.3	<i>Rule of Thumb Reliabilitas Outer Model Relektif</i>	50
Tabel 3.4	<i>Rule of Thumb Inner Model</i>	51
Tabel 3.5	<i>Rule of Thumb Uji Hipotesis</i>	52
Tabel 4.1	Deskripsi Jenis Kelamin Responden Total Life Clinic Surabaya.	57
Tabel 4.2	Deskripsi Usia Responden Total Life Clinic Surabaya	58
Tabel 4.3	Deskripsi Pekerjaan Responden Total Life Clinic Surabaya ...	58
Tabel 4.4	Deskripsi Frekuensi Responden Berobat di Total Life Clinic Surabaya dalam kurun waktu 1 tahun terakhir	59
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel Keselamatan Pasien (KP)	61
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Pelayanan (IP)	62
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i> (WoM).....	63
Tabel 4.8	Hasil Penilaian Analisis Deskriptif Variabel Keunggulan Bersaing (KB).....	64
Tabel 4.9	Uji Validitas (<i>Convergent Validity</i>).....	65
Tabel 4.10	Uji Realibilitas	66
Tabel 4.11	Uji Validitas.....	67
Tabel 4.12	Nilai AVE	68
Tabel 4.13	<i>Cross Loadings</i>	69
Tabel 4.14	<i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 4.15	<i>Cronbach Alpha</i>	71
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Hipotesis.....	72
Tabel 4.17	Nilai <i>R-Square</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Proyeksi Perkembangan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Berdasarkan Kepemilikan tahun 2012 – 2019	3
Gambar	3.1	Rerangka Konseptual	31
Gambar	4.1	Model Penelitian PLS.....	71

