

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS DETERMINAN *REVISIT INTENTION* PASIEN DAN *WORD OF MOUTH* DI RS JIH PURWOKERTO

Oleh :

FATMA NASHRIATI

C2C023076



Disetujui untuk Ujian Tesis

Pada tanggal 27 Oktober 2025

Pembimbing I

Dr. Refius Pradipta Setyanto, SE, M.Si
NIP 197402192005011001

Pembimbing II

Dr. dr. Eman Sutrisna M.Kes
NIP 197502272002121003

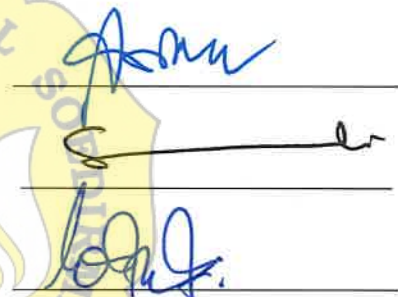
TESIS
ANALISIS DETERMINAN *REVISIT INTENTION* PASIEN DAN *WORD OF MOUTH* DI RS JIH PURWOKERTO

Oleh :
FATMA NASHRIATI

C2C023076

Disetujui dan disahkan oleh :

1. Dr. Refius Pradipta Setyanto, S.E, M.Si
Ketua Tim Penguji
2. Dr. dr. Eman Sutrisna M.Kes.
Penguji I
3. Dr. Larisa Pradisti, M. S
Penguji I



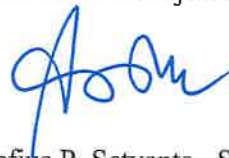
Purwokerto, 27 Oktober 2025

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN



Prof. Wiwiek R. Adawiyah, M.Sc.Ph.D
NIP. 197012292003122001

Koordinator
Program Studi Manajemen



Dr. Refius P. Setyanto., S.E, M.Si.
NIP. 197402192005011001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FATMA NASHRIATI

NIM : C2C023076

Program studi : Magister Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, tesis ini benar-benar merupakan hasil karya saya; bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang diakui sebagai tulisan atau pikiran saya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Purwokerto, 27 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



FATMA NASHRIATI
NIM : C2C023076

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tiada terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“ANALISIS DETERMINAN REVISIT INTENTION PASIEN DAN WORD OF MOUTH DI RS JIH PURWOKERTO”** dengan baik.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman.

Penelitian dan penulisan tesis ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Refius Pradipta Setyanto, SE, M.Si, selaku Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi yang sangat berharga sejak awal hingga akhir penulisan tesis ini.
2. Bapak Dr. dr. EMAN SUTRISNA M.Kes, selaku Pembimbing Pendamping, atas saran-saran konstruktif, diskusi yang penuh ilmu, serta koreksi-koreksi yang telah mempertajam analisis dalam penelitian ini.
3. Seluruh Dosen dan Staf Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Jenderal Soedirman , atas ilmu, pengetahuan, dan pelayanan yang diberikan selama masa studi.
4. Pimpinan dan Staf Rumah Sakit JIH Purwokerto , yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pasien yang telah

berpartisipasi dengan sukarela mengisi kuesioner. Tanpa partisipasi mereka, penelitian ini tidak mungkin terlaksana.

5. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Hari Mulyono dan Ibu Dewi Mardiyati, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moral, spiritual, dan material yang tiada henti. Doa dan kasih sayang mereka menjadi kekuatan terbesar penulis.
6. Rekan-rekan Magister Manajemen Angkatan, terima kasih atas kebersamaan, diskusi, dan semangat yang telah kita bangun bersama selama menjalani perkuliahan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun praktis, khususnya bagi manajemen Rumah Sakit JIH Purwokerto dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, serta bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa kesehatan pada umumnya.

Purwokerto, 27 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



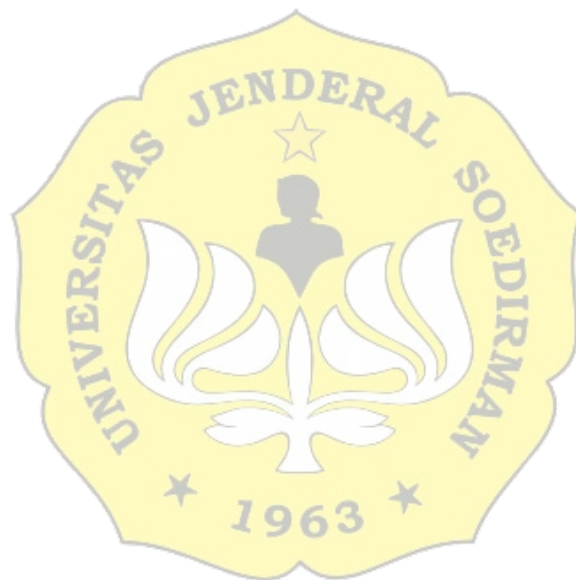
FATMA NASHRIATI
NIM : C2C023076

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
<i>SUMMARY</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Theory of Plan Behavior.....	7
2. Loyalitas Pasien.....	8
3. Revisit intention.....	10
4. Word of mouth	14
5. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien	16
6. Nilai yang dirasakan Pasien.....	19
7. Pengalaman terhadap suatu Merek/Layanan (Brand Experience)	21
8. Citra Rumah Sakit	22
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Pengembangan Hipotesis.....	24
1. <i>Perceived Value</i> (Nilai yang Dirasakan) dengan <i>Word of mouth</i> dan <i>Revisit intention</i> Pasien RS JIH Purwokerto	24

2. Kualitas Layanan dengan <i>Word of mouth</i> dan <i>Revisit intention</i> Pasien RS JIH Purwokerto	25
3. Kepuasan dan <i>Revisit intention</i> Pasien RS JIH Purwokerto.....	26
4. Pengalaman terhadap Suatu Merek (<i>Brand Experience</i>) dan <i>Revisit intention</i> Pasien RS JIH Purwokerto	27
5. Citra Rumah Sakit dan <i>Revisit intention</i> Pasien RS JIH Purwokerto	28
D. Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian	29
B. Metode Analisis.....	34
1. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	34
2. Alat Analisis Data.....	38
3. Etika Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Gambaran Responden.....	46
2. Statistik Deskriptif.....	48
3. Hasil Analisis Partial Least Square	55
B. Pembahasan	62
1. Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>revisit intention</i>	62
2. Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>revisit intention</i>	63
3. Pengaruh <i>satisfaction</i> terhadap <i>revisit intention</i>	63
4. Pengaruh <i>brand experience</i> terhadap <i>revisit intention</i>	64
5. Pengaruh citra perusahaan <i>revisit intention</i>	64
6. Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>word of mouth</i>	65
7. Pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>word of mouth</i>	65
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Implikasi	67
1. Implikasi Praktis.....	67

2. Implikasi Teoritis.....	68
C. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

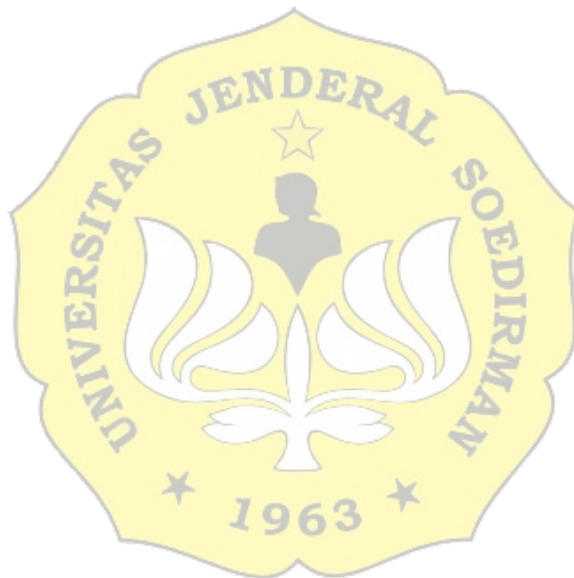


DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Revisit intention</i>	11
Tabel 2. <i>Word of mouth</i>	15
Tabel 3. Kepuasan Pasien dan Kualitas Layanan.....	18
Tabel 4. Nilai Yang Dirasakan	20
Tabel 5. Pengalaman Terhadap Merek/ Layanan	21
Tabel 6. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 7. Skala Pengukuran.....	34
Tabel 8. Definisi Konseptual, Operasional dan Indikator variabel	35
Tabel 9. Kriteria Outer Model	40
Tabel 10. Gambaran Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 11. Gambaran Responden Menurut Usia.....	46
Tabel 12. Gambaran Responden Menurut Frekuensi Kunjungan	47
Tabel 13. Gambaran Responden Menurut Sumber informasi Mengenal RS JIH.....	47
Tabel 14. Deskripsi jawaban variabel <i>perceived value</i>	49
Tabel 15. Deskripsi jawaban variabel kualitas layanan.....	50
Tabel 16. Deskripsi jawaban variabel kepuasan pasien.....	52
Tabel 17. Deskripsi jawaban variabel brand experience	52
Tabel 18. Deskripsi jawaban variabel citra perusahaan.....	53
Tabel 19. Deskripsi jawaban variabel word of mouth	54
Tabel 20. Deskripsi jawaban variabel revisit intention	55
Tabel 21. Hasil analisis <i>convergen validity</i>	56
Tabel 22. Hasil analisis <i>discriminant validity</i>	57
Tabel 23. Hasil <i>cronbach alpha</i>	58
Tabel 24. Hasil analisis R-Square.....	58
Tabel 25. Uji hipotesis pengaruh langsung pengaruh <i>perceived value</i> , service quality, satisfaction, brand experience, dan citra perusahaan terhadap revisit intention	59
Tabel 26. Uji hipotesis pengaruh langsung <i>perceived value</i> dan service quality terhadap word of mouth.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	28
Gambar 2. Alur Penelitian.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	73
Lampiran 2. Tabulasi data penelitian.....	76
Lampiran 3. Outer Loading.....	96
Lampiran 4. Construct Reliability and Validity.....	97
Lampiran 5. Discriminant Validity	98
Lampiran 6. R Square	99
Lampiran 7. Pengujian hipotesis t.....	100
Lampiran 8. Output Model Penelitian.....	101

