



PENGARUH KOMUNIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK SUNAT 123

SHINTA CHAIRIAH



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik SUNAT 123” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Januari 2025

Shinta Chairiah
NIM K1501202154

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



RINGKASAN

SHINTA CHAIRIAH Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik SUNAT 123. Dibimbing oleh RIZAL SJARIEF SJAIFUL NAZLI dan NINUK PURNANINGSIH

@Hak cipta milik IPB University

Sistem pelayanan kesehatan merupakan suatu kesatuan dalam upaya menyelenggarakan pelayanan dalam upaya meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Optimalisasi terhadap sistem pelayanan kesehatan merupakan hal yang menjadi fokus utama pada penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kualitas dari pelayanan menjadi faktor yang diperhatikan oleh pelanggan dan menjadi isu krusial dalam bisnis. Dalam bidang kesehatan yang berfokus dalam pemberian pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan dinilai melalui: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Komunikasi juga menjadi faktor lain yang berperan besar dalam pengambilan keputusan pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan. Komunikasi di bidang kesehatan terutama sering merujuk kepada komunikasi antara pelanggan beserta keluarga dengan dokter maupun tenaga medis lainnya. Tenaga medis yang terampil disertai dengan komunikasi yang baik akan memudahkan terjalinnya hubungan dengan pelanggan dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat komunikasi, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan di Klinik SUNAT 123, serta mengetahui pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik SUNAT 123. Metode penelitian yang digunakan *cross sectional* dengan melibatkan 172 responden yang memenuhi kriteria. Data dikumpulkan dengan cara penyebaran tiga jenis kuesioner skala likert kepada pelanggan yang dilakukan pada Desember 2024. Analisis data dilakukan menggunakan PLS-SEM.

Hasil menunjukkan instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan valid berdasarkan hasil uji validitas dengan semua item memenuhi kriteria *r*-tabel. Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$, sehingga instrumen reliabel. Rerata usia subjek sebesar 33,34 tahun dan jenjang pendidikan terakhir yang terbanyak adalah S1 atau diploma (49,4%) dengan paling banyak responden memiliki penghasilan lebih dari Rp5.000.000 (37,8%). Sebagian besar responden memberikan jawaban Sangat Setuju dan Setuju pada seluruh indikator variabel yang diuji. Pada analisis pengaruh komunikasi kesehatan terhadap kepuasan pelanggan, didapatkan nilai *t statistic* $< t$ -tabel dan *p-values* $> 0,05$, yang menunjukkan tidak ada pengaruh antara keduanya. Namun, ditemukan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, terdapat pengaruh secara bersamaan antara komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan melalui *f* hitung $> f$ tabel.

Berdasarkan temuan penelitian ini, saran untuk penelitian selanjutnya adalah dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengeksplor indikator komunikasi lainnya, sehingga diperoleh gambaran pengaruh komunikasi yang lebih komprehensif. Selain itu, bentuk implementasi yang dapat diterapkan adalah diharapkan seluruh karyawan klinik SUNAT 123 dapat meningkatkan kualitas komunikasi secara optimal, sehingga dapat mendorong kemajuan bisnis di klinik, dengan cara

mengikuti pelatihan kelas komunikasi interpersonal di bidang layanan dan dilakukan penelitian yang serupa dalam jangka waktu tertentu untuk mengevaluasi penerapan praktis terhadap SOP, pelatihan, dan evaluasi internal pada petugas klinik.

Kata Kunci: Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





SUMMARY

SHINTA CHAIRIAH The Influence of Communication and Service Quality on Patient Satisfaction at the Circumcision Clinic 123. Supervised by RIZAL SJARIEF SJAIFUL NAZLI and NINUK PURNANINGSIH

The health service system is a unity in the effort to provide services in an effort to improve the health of the community. Optimization of the health service system is the main focus in the implementation of health services. The quality of service is a factor that is considered by customers and is a crucial issue in business. In the health sector which is the focus in providing health services, the quality of service is assessed through: physical evidence tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Communication is also another factor that plays a major role in customer decision making regarding the services offered. Communication in the health sector especially often refers to communication between patients and families with doctors and other medical personnel. Medical personnel who are accompanied by good communication will facilitate the establishment of relationships with patients and are able to provide satisfaction with the services provided. The purpose of this study was to determine the level of communication, service quality and patient satisfaction at the SUNAT 123 Clinic, and to determine the effect of communication and service quality on patient satisfaction at the SUNAT 123 Clinic. The research method used was cross-sectional involving 172 respondents who met the criteria. Data were collected by distributing three types of Likert scale questionnaires to patients in December 2024. Data analysis was carried out using PLS-SEM.

The results showed that the research instrument used was declared valid based on the results of the validity test with all items meeting the r -table criteria. In addition, the reliability test showed a Cronbach's Alpha value > 0.70 , so the instrument was reliable. The average age of the subjects was 33.34 years and the highest level of education was S1 or diploma (49.4%) with most respondents having an income of more than IDR 5,000,000 (37.8%). The majority of respondents gave answers Strongly Agree and Agree to all the variable indicators tested. In the analysis of the influence of health communication on patient satisfaction, the t -statistic value $< t$ -table and p -value > 0.05 were obtained, which indicated that there was no significant influence between the two. However, there was an influence between service quality and patient satisfaction. In addition, there was an influence between communication and service quality simultaneously on patient satisfaction as indicated by f count $> f$ table.

Based on the findings of this study, suggestions for further research are to conduct further research to explore other communication indicators, so that a more comprehensive picture of the influence of communication is obtained. In addition, the form of implementation that can be applied is expected that all employees of the SUNAT 123 clinic can improve the quality of communication optimally, so that it can encourage business progress in the clinic, by participating in interpersonal communication class training in the service sector and conducting similar research within a certain period of time to evaluate the practical application of SOPs, training, and internal evaluations of clinic officers.

Keywords: Communication, Service Quality, Patient Satisfaction



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

**PENGARUH KOMUNIKASI dan KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
di KLINIK SUNAT 123**

SHINTA CHAIRIAH

Tesis
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada ujian tesis:

1. Dr. Megawati Simanjuntak, S.P., M.Si
2. Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik SUNAT 123

Nama : Shinta Chairiah

NIM : K1501202154

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Prof. Dr.Ir. Rizal Sjarief Sjaiful Nazli, D.E.S.S.



Pembimbing 2:

Dr. Ir. Ninuk Purnaningsih, M.Si



Diketahui oleh

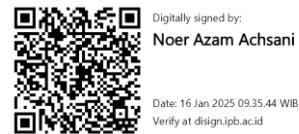
Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:

Prof. Dr. Ujang Sumarwan, MSc
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:

Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.Sc
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian Tesis: 14 Januari 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat rahmat dan kuasa-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini untuk memenuhi syarat mencapai gelar Magister Manajemen dalam Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis IPB. Saya menyadari bahwa saya tidak dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr.Ir. Rizal Sjarief Sjaiful Nazli, D.E.S.S. selaku pembimbing I, dan Dr. Ir. Ninuk Purnaningsih, M.Si selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penulisan tesis ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc sebagai Kepala Program Studi Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis IPB.
3. Seluruh staf pengajar SB-IPB yang telah berkenan membimbing dan memberi pengetahuan dalam proses Pendidikan.
4. Keluarga saya terutama orangtua, kakak, adik dan anak-anak saya, (Zharifa Khairiyah dan Muhammad Zahraan Al Hafiih) dan yang telah memberikan dukungan moral dan material selama menjalani pendidikan.
5. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen dan Bisnis, yang telah memberikan dukungan dan saling menguatkan dalam menjalani pendidikan.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga data yang diperlukan dapat diperoleh dengan baik, serta tim statistik yang sudah membantu dalam pengolahan data penelitian ini.

Saya berharap Allah Subhanahuwata'ala membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga penelitian ini dapat membawa manfaat bagi kita.

Bogor, Januari 2025

Shinta Chairiah

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Manajemen Mutu dalam Pelayanan Kesehatan	5
2.2 Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan	5
2.3 Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan	8
2.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	9
2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	10
2.6 Penelitian Terdahulu	11
2.7 Kerangka Pemikiran	14
2.8 Hipotesis	14
III METODE	15
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	15
3.2 Waktu dan Lokasi	15
3.3 Jenis dan Sumber Data	15
3.4 Variabel Penelitian	15
3.5 Populasi dan Sampel	16
3.6 Teknik Pengumpulan Data	16
3.7 Analisis Data	16
3.8 Definisi Operasional	19
3.9 Definisi Operasional	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	24
4.1 Karakteristik Subjek Penelitian	24
4.2 Sebaran Respons Subjek Penelitian	25
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	27
4.4 Uji Validitas Diskriminan	29
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	30
4.6 Evaluasi Model Stuktural (Inner Model)	31
4.7 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	33
4.8 Analisis Deskriptif Dimensi	35
4.9 Pengaruh Komunikasi Kesehatan terhadap Kepuasan Pelanggan	36
4.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	37
4.11 Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	37
4.12 Implementasi Manajerial	38
4.13 Keterbatasan Penelitian	39



DAFTAR ISI (LANJUTAN)

V	KESIMPULAN DAN SARAN	40
	5.1 Kesimpulan	40
	5.2 Saran	40
	DAFTAR PUSTAKA	41
	RIWAYAT HIDUP	54

Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1 Penelitian terdahulu	11
2 Definisi operasional	20
3 Karakteristik subjek penelitian	24
4 Distribusi frekuensi skala likert variabel komunikasi pelayanan kesehatan	25
5 Distribusi frekuensi skala likert variabel kualitas pelayanan	26
6 Distribusi frekuensi skala likert variabel kepuasan pelanggan	26
7 Nilai <i>loading factor</i> dan AVE variabel komunikasi pelayanan kesehatan	27
8 Nilai <i>loading factor</i> dan AVE variabel kualitas pelayanan	28
9 Nilai <i>loading factor</i> dan AVE variabel Kepuasan Pelanggan	29
10 Nilai <i>cross loading first order</i>	29
11 Nilai <i>Cross loading second order</i>	30
12 Nilai cronbach's alpha dan <i>composite reliability</i>	31
13 Nilai koefisien, T statistics dan P values	31
14 Nilai R-Square	32
15 Nilai F-Square	33
16 Nilai GoF	33
17 Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> konstruk	34
18 Nilai <i>importance</i> dan <i>performance</i> indikator	35

DAFTAR GAMBAR

1 Diagram komponen dalam proses komunikasi	6
2 Kerangka pemikiran	14
3 Hasil analisis model akhir PLS-SEM	27
4 Hasil <i>bootstrapping</i> PLS-SEM	31
5 <i>Importance-performance Map</i> (Kep Pas) indikator	34

DAFTAR LAMPIRAN

1 Contoh Kuesioner	46
2 Hasil SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.