

**ANALISIS FAKTOR *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PATIENT EXPERIENCE* TERHADAP *REVISIT INTENTION* PASIEN  
RSU MUSLIMAT PONOROGO YANG DIMEDIASI DENGAN  
*PATIENT SATISFACTION***



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yustifa Meinanda  
N I M : 22415605  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2026**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor *Physical Evidence* dan *Patient Experience* terhadap *Revisit Intention* Pasien RSU Muslimat Ponorogo yang Dimediasi dengan *Patient Satisfaction*

Nama : Yustifa Meinanda

N I M : 22415605

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 10 Mei 2000

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

Fery Setiawan, SE.,MM  
NUPTK. 1552767668131043

Ponorogo, 28 Juli 2026

Pembimbing II

Titi Rapini, SE.,MM  
NUPTK. 98377416422301221

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Dr. Sholah Santoso, SE.,M.Si  
NIK. 1970101619990412

Ketua

Fery Setiawan, SE., MM  
NUPTK. 1552767668131043

Dosen Penguji :  
Sekretaris

Dr. Diana Pramudya.W., SE.,MM  
NUPTK. 0741761662230202

Anggota

Eka Destriyanto P.A.,S.AB.,MM  
NUPTK. 55437626632310334

## ABSTRAK

**Skripsi : “Analisis Faktor *Physical Evidence* dan *Patient Experience* terhadap *Revisit Intention* Pasien RSUD Muslimat Ponorogo yang Dimediasi dengan *Patient Satisfaction*”; Yustifa Meinanda, NIM 22415605, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *physical evidence* dan *patient satisfaction* terhadap *revisit intention* dengan mediasi *patient satisfaction* pada pasien RSUD Muslimat Ponorogo. Kebutuhan dari layanan kesehatan yang semakin meningkat menuntut rumah sakit untuk meningkatkan kualitas lingkungan fisik dan pengalaman pasien guna menciptakan kepuasan yang pada akhirnya mendorong minat pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi penelitian adalah pasien RSUD Muslimat Ponorogo. Penentuan jumlah sampel menggunakan aturan 10 kali jumlah indikator penelitian yang diperoleh sampel sebanyak 180 sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM – PLS) dengan bantuan aplikasi *Smart PLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis berpengaruh positif dan signifikan. Nilai *R – square* menunjukkan bahwa *patient satisfaction* mampu dijelaskan oleh *physical evidence* dan *patient experience* sebesar 36,4%, sedangkan *revisit intention* mampu dijelaskan oleh *physical evidence*, *patient experience*, dan *patient satisfaction* sebesar 57,2%. Sehingga bisa disimpulkan bahwa *physical evidence* dan *patient experience* berperan penting dalam meningkatkan *patient satisfaction* dan *revisit intention* pasien di RSUD Muslimat Ponorogo.

Kata kunci: *Physical Evidence*, *Patient Experience*, *Patient Satisfaction*, *Revisit Intention*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor Physical Evidence dan Patient Experience terhadap Revisit Intention di RSUD Muslimat Ponorogo dengan Mediasi Pasien Satisfaction” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya
2. Kedua Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi
3. Bapak Fery Setiawan, SE.,MM, selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Titi Rapini, SE.,MM, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini
4. Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan
5. Pimpinan dan seluruh staf RSUD Muslimat Ponorogo yang telah memberikan izin serta membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian
6. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 28 Juli 2026

Penulis



Yustifa Meinanda  
22415605

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Juli 2026



Yusma Meinanda  
22415605

## DAFTAR ISI

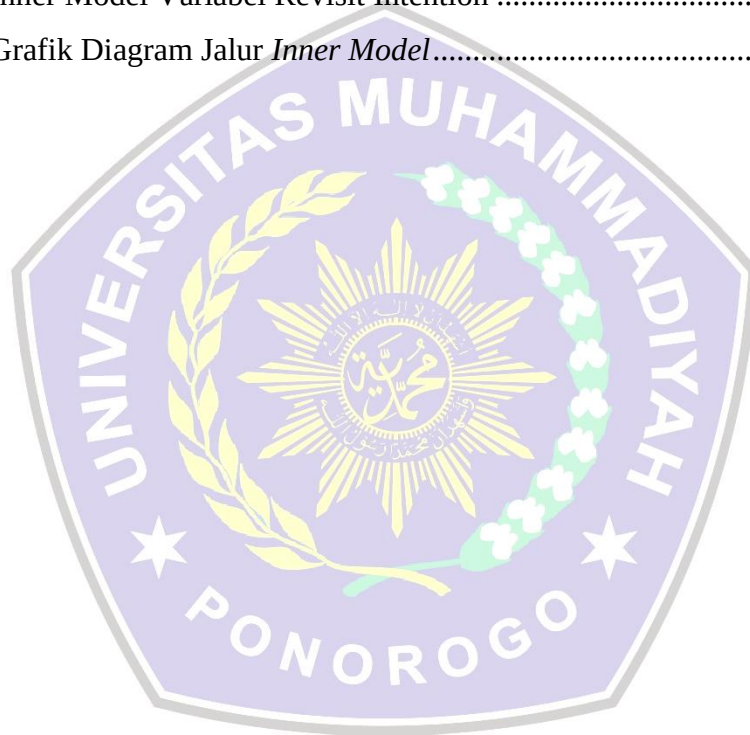
|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....          | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | <b>iii</b>  |
| <b>KODE ETIK PENELITIAN</b> .....        | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....               | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....             | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....           | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                 | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah .....              | 6           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....  | 6           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....     | <b>9</b>    |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....               | 9           |
| 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu ..... | 26          |
| 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian ..... | 28          |
| 2.4 Hipotesis .....                      | 29          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....   | <b>44</b>   |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....       | 44          |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 44          |
| 3.3 Metode Pengambilan Data .....        | 45          |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel .....  | 46          |
| 3.5 Metode Analisis Data .....           | 53          |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> ..... | <b>57</b>   |
| 4.1 Hasil Penelitian .....               | 57          |
| 4.2 Pembahasan .....                     | 82          |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....  | <b>91</b>   |
| 5.1 Kesimpulan .....                     | 91          |
| 5.2 Saran .....                          | 93          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....              | <b>95</b>   |

## DAFTAR TABEL

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....                               | 26 |
| Tabel 2 Skala Penilaian .....                                    | 46 |
| Tabel 3 Definisi Operasional Variabel .....                      | 46 |
| Tabel 4 Indikator dan Instrumen .....                            | 49 |
| Tabel 5 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 58 |
| Tabel 6 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Usia .....           | 59 |
| Tabel 7 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....     | 60 |
| Tabel 8 Pengujian Karakteristik Berdasarkan Status Berobat ..... | 61 |
| Tabel 9 Tabel Interval Skor Persepsi Variabel .....              | 62 |
| Tabel 10 Hasil Deskripsi Variabel Physical Evidence .....        | 62 |
| Tabel 11 Hasil Deskripsi Variabel Patient Experience .....       | 64 |
| Tabel 12 Hasil Deskripsi Variabel Revisit Intention .....        | 65 |
| Tabel 13 Hasil Deskripsi Variabel Patient Satisfaction .....     | 66 |
| Tabel 14 Nilai <i>Outer Loading Physical Evidence</i> .....      | 67 |
| Tabel 15 Nilai <i>Outer Loading Patient Experience</i> .....     | 68 |
| Tabel 16 Nilai <i>Outer Loading Patient Satisfaction</i> .....   | 69 |
| Tabel 17 Nilai <i>Outer Loading Revisit Intention</i> .....      | 69 |
| Tabel 18 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....     | 71 |
| Tabel 19 Nilai <i>Cross Loading</i> .....                        | 71 |
| Tabel 20 Nilai <i>Fornell Larcker Creterium</i> .....            | 72 |
| Tabel 21 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....                     | 73 |
| Tabel 22 Nilai <i>R Square</i> .....                             | 73 |
| Tabel 23 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung .....             | 75 |
| Tabel 24 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....       | 75 |
| Tabel 25 Uji Mediasi .....                                       | 80 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 Pencapaian Indikator Mutu Kepuasan Pasien RSUD Muslimat Ponorogo Tahun 2024 ..... | 3  |
| Gambar 2 Model Kerangka Konseptual.....                                                    | 28 |
| Gambar 3 Gedung Abdurahman Wahid.....                                                      | 58 |
| Gambar 4 Inner Model Variabel Physical Evidence.....                                       | 67 |
| Gambar 5 Inner Model Variabel Patient Experience .....                                     | 68 |
| Gambar 6 Inner Model Variabel Patient Satisfaction .....                                   | 69 |
| Gambar 7 Inner Model Variabel Revisit Intention .....                                      | 70 |
| Gambar 8 Grafik Diagram Jalur <i>Inner Model</i> .....                                     | 70 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....               | 100 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data.....                      | 105 |
| Lampiran 3 Uji Instrumen.....                      | 120 |
| Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan .....            | 123 |
| Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Similarity ..... | 125 |
| Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....              | 126 |

