

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap Puji dan Syukur kepada Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, yang telah memberi saya kesehatan, kekuatan, petunjuk serta kasih dan sayangnya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik PT. X Jakarta Utara Tahun 2020”.

Pada kesempatan ini secara khusus penulis ingin menghaturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Prof. Dr. Innocentius Bernarto, ST., MM., M.Si. selaku pembimbing tesis atas segala perhatian, ketulusan, arahan, bimbingan dan kesabarannya ditengah-tengah kesibukan beliau dalam memberikan bimbingan, masukan-masukan dan saran-saran yang sangat bermanfaat dan berharga bagi saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Pada kesempatan ini saya juga menghaturkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Dr. dr. Eka Julianta Wahjoepramono, Sp.BS, Ph.D selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan;
- 2) Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D. selaku kepala program studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan;
- 3) dr. Gentur Sudjatmiko, Sp.B, Sp.BP-RE(K) selaku orang tua, guru dan mentor saya di bidang Bedah Plastik Rekonstruksi dan Estetik yang telah memberikan kesempatan dan semangat kepada saya untuk melanjutkan pendidikan magister;
- 4) Segenap dosen pengajar pada program Magister Administrasi Universitas Pelita Harapan yang telah membagikan dan menyampaikan ilmu serta membantu dalam proses perkuliahan;
- 5) dr. Ines Mariane, MARS dan dr. Sukeksi selaku pimpinan klinik perusahaan PT.X Jakarta Utara yang telah memberikan kesempatan, izin dan dukungan kepada saya untuk melakukan penelitian dan memperoleh data yang diperlukan;
- 6) Orang tua serta keluarga besar atas doa dan dukungannya selama saya menempuh pendidikan magister;
- 7) Istri tercinta Rara Baswati, BBA serta anak-anak terkasih Haira Melody Insani dan Ghania Abilla Insani atas doa, dukungan dan semangat selama saya menempuh pendidikan magister;
- 8) Teman sejawat dan sahabat seperjuangan kelas MHM yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan pendidikan magister;

- 9) Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah berjasa hingga terselesaikannya tesis ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini. Besar harapan saya tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 4 Agustus 2020

(Ide Bagoes Insani)

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1. Manfaat Ilmiah.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Pemasaran Jasa.....	11

2.1.1. Sistem Penghantaran Jasa .....	13
2.2. Kualitas Jasa.....	15
2.3. Kepuasan Pasien .....	21
2.4. Jasa Kesehatan .....	23
<b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Objek dan Subjek Penelitian.....	28
3.2. Unit Analisis .....	28
3.3. Tipe Penelitian .....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5. Skala Pengukuran.....	30
3.6. Teknik Penyusunan Kuesioner.....	31
3.7. Populasi dan Sampel .....	31
3.7.1. Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.7.2. Jumlah Sampel .....	32
3.8. Metode Analisis Data.....	33
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Distribusi Responden .....	36
4.1.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.1.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.1.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
4.1.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	38

4.2. Hasil Penelitian .....	38
4.2.1. Pengujian Korelasi Antarvariabel .....	39
4.2.2. Analisis Anti-Image Correlation Matrix .....	39
4.2.3. Ekstraksi dan Rotasi Faktor .....	41
4.2.4. Penamaan Faktor.....	51
4.3. Pembahasan.....	52
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan .....	58
5.2. Implikasi Manajerial .....	59
5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Berikutnya .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN 1: KUESIONER PENELITIAN.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN 2: REKAPITULASI DATA KUESIONER .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN 3: TABEL-TABEL ANALISIS STATISTIK .....</b>	<b>76</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Sistem penghantaran jasa .....	13
Gambar 2.2. Model kualitas layanan Nordic oleh Gronroos .....	16
Gambar 2.3. Model perluasan 5-gap SERVQUAL .....	19



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1. Skala Likert respons kuesioner .....	30
Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan usia .....	35
Tabel 4.2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin .....	36
Tabel 4.3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	36
Tabel 4.4. Distribusi responden berdasarkan jumlah kunjungan .....	37
Tabel 4.5. Hasil KMO-MSA dan <i>Bartlett's test of sphericity</i> .....	38
Tabel 4.6. <i>Anti-image correlation matrix</i> .....	39
Tabel 4.7. Hasil Analisis <i>Communalities</i> .....	41
Tabel 4.8. Hasil Analisis Total Variance Explained .....	42
Tabel 4.9. Hasil Component Matrix pada Analisis Awal .....	44
Tabel 4.10. Hasil Analisis Total Variance Explained pada Analisis Akhir .....	45
Tabel 4.11. Hasil Rotasi Komponen Varimax .....	46