

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dr. dr. Eka J. Wahjoepramono, SpBS, Ph.D. sebagai dekan Fakultas Kedokteran.
2. Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D. sebagai ketua program studi Magister Management Administrasi Rumah Sakit.
3. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing selama pembuatan tesis ini sehingga dapat selesai dengan baik.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar dalam program studi Magister Administrasi Rumah Sakit UPH atas ilmu, pengalaman, saran, bimbingan, dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
5. Seluruh keluarga saya yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi dalam pengerjaan tesis ini.
6. Teman – teman Magister Admnistrasi Rumah Sakit Angkatan 7 yang selalu saling membantu dan mendukung selama masa perkuliahan.
7. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, maka dari itu saya sangat terbuka dengan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Jakarta, 19 Juni 2020

Lidwina Jessica Halim



## DAFTAR ISI

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Teori dan Praktis .....	3
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Rumah Sakit Tipe B .....	5
2.1.1 Klasifikasi Rumah Sakit .....	5
2.1.2 Rumah Sakit Umum Tipe B .....	7
2.1.3 Jumlah Rumah Sakit Tipe B .....	10
2.2 Pemasaran Jasa .....	11

2.3 Kualitas Jasa .....	16
2.4 Sumber Daya Manusia .....	19
2.5 Kepuasan .....	22
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	25
3.2 Desain Penelitian .....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.4 Skala Pengukuran .....	25
3.5 Teknik Penyusunan Kuesioner .....	26
3.6 Populasi dan Sampel .....	27
3.6.1 Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.6.2 Jumlah Sampel .....	27
3.7 Metode Analisis Data .....	28
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Responden .....	31
4.2 Menilai Variable yang layak .....	33
4.2.1 <i>KMO dan Bartlett's Test</i> .....	33
4.2.2 <i>Anti Image Correlation</i> .....	33
4.3 <i>Factoring</i> dan Rotasi .....	34
4.3.1 Analisis <i>Communalities</i> .....	34
4.3.2 <i>Factoring</i> .....	36
4.3.3 <i>Rotated Component Matrix</i> .....	40
4.3.4 <i>Component Transformation Matrix</i> .....	44

4.3.5 Penamaan Faktor .....	44
4.4 Pembahasan .....	46
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Implikasi Managerial .....	50
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk penelitian Mendatang .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran A. Tabel <i>Anti Image Correlation</i> .....	A
Lampiran B. Kuesioner .....	D
Lampiran C. <i>Curriculum Vitae</i> Penulis .....	I



