

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, berkat, dan bimbingan- Nya dengan penuh cinta kasih yang senantiasa menyertai sehingga penulis dapat membuat hingga selesai tugas akhir ini yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz**, dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Karawaci, Tangerang.

Selama masa persiapan, proses dan sampai terselesainya tugas akhir ini, penulis ingin menghanturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, dan semangat kepada penulis, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan, yaitu kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Tangerang.
2. Ibu Isana S. C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Tangerang.
3. Ibu Margaretha Pink Berlianto SE., M.M, Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan seluruh waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan arahan bimbingan yang berarti dan bermanfaat dalam penyusunan tugas akhir ini.

4. Bapak Yokie Radnan S.E.,MBA selaku Pembimbing Akademik yang telah mendukung selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
5. Seluruh Dosen dan Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan yang telah menumpahkan ilmu selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan, Tangerang.
6. Kepada dr. Ruchanihadi, Sp.Pd selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr.Abdul Aziz yang sudah memberikan izin kepada penulis agar dapat melakukan penelitian dan mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Kepada dr. Ari Prabowo, Sp.P selaku Ketua Komite Medik Rumah Sakit Umum Daerah dr.Abdul Aziz yang sudah memberikan izin penulis agar dapat melakukan penelitian ini dan mendukung penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Kepada dr. Rudi Hadinata Sp.OT yang telah memberikan dukungan dan semangat yang selalu menyertai dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Kepada dr. Putri Khumairatullaon yang telah memberikan dukungan dan semangat yang selalu menyertai dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada dr. Nico Sutanto yang telah banyak memberikan doa, dukungan, semangat dan kasih sayang kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
11. Kepada para tenaga medis, seluruh perawat di rumah sakit yang telah memberikan semangat selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Kepada para pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr.Abdul Aziz yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian tugas akhir ini.

13. Anggota keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moral, materil, spiritual, kasih sayang, doa dan semangat yang selalu menyertai dalam penyusunan tugas akhir ini.
14. Kepada Sahabat Victor, Jessica, Jason, Desy dan Yobel.
15. Kepada teman-teman seperjuangan selama kuliah Kenny Elton, Inga Anggarian dan Inge Anggarian.
16. Kepada Jessica Tedja, Brenda Aprichila, Cynthia dan Philicia yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
17. Kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terlalu jauh dari kata sempurna. Masih banyak dijumpai kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan penulis. Dengan sangat terbuka, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun penulis dibutuhkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini dimasa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 4 Desember 2020

Fransiska Oktaviany

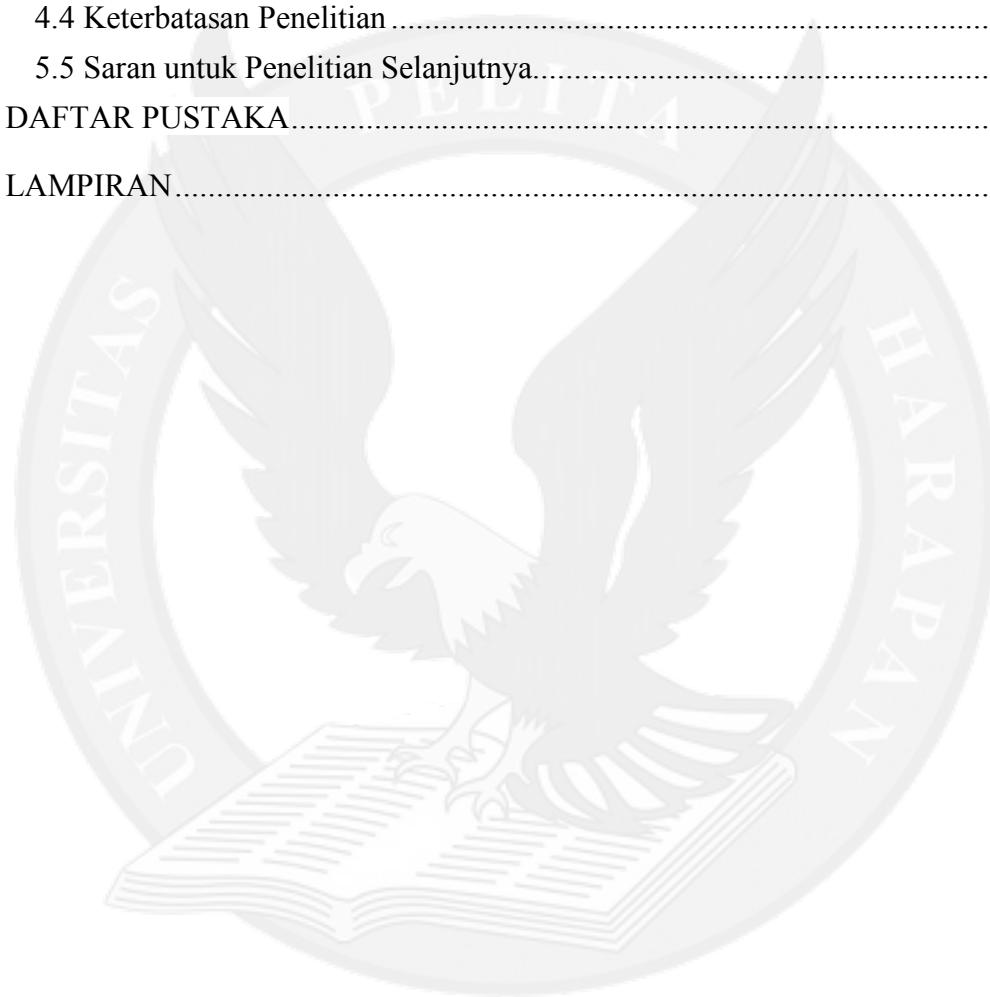
## DAFTAR ISI

JUDUL HALAMAN .....	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Batasan Masalah .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II LANDASAN TEORI .....	14
2.1 Kualitas Layanan Rumah Sakit yang dirasakan .....	14
2.1.1 <i>Experience With Doctor</i> .....	17
2.1.2 <i>Physical Environment</i> .....	19
2.1.3 <i>Nursing Staff</i> .....	22
2.1.4 <i>Lab and X-Ray Services</i> .....	26
2.1.5 <i>Hospital Pharmacy</i> .....	28
2.1.6 <i>Experience With Hospital Administration</i> .....	30
2.1.7 <i>Inpatient Satisfaction</i> .....	33
2.2 Kepuasan Pasien .....	38
2.3 Hipotesis .....	41

2.3.1 Hubungan antara <i>Experience With Doctor</i> dengan <i>Inpatient Satisfaction</i> di rumah sakit .....	41
2.3.2 Hubungan antara <i>Physical Environment</i> dengan <i>Inpatient Satisfaction</i> di rumah sakit .....	43
2.3.3 Hubungan antara <i>Nursing Staff</i> dengan <i>Inpatient Satisfaction</i> di rumah sakit .....	46
2.3.4 Hubungan antara <i>Lab and X-ray Service</i> dengan <i>Inpatient Satisfaction</i> di rumah sakit. ....	48
2.3.5 Hubungan antara <i>Hospital Pharmacy</i> dengan <i>Inpatient Satisfaction</i> di rumah sakit .....	49
2.3.6 Hubungan antara <i>Experience With Hospital Administration</i> dengan <i>Inpatient satisfaction</i> di rumah sakit.....	51
2.4 Kerangka pemikiran.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
3.1 Objek Penelitian.....	55
3.2 Subjek Penelitian.....	55
3.3 Unit Analisis.....	55
3.4 Jenis penelitian.....	56
3.5 Desain Penelitian.....	58
3.5.1 Pengukuran Variabel.....	58
3.5.2 Operasional Variabel Penelitian.....	59
3.6 Skala Pengukuran.....	65
3.7 Teknik Penyusunan Kuisisioner.....	67
3.8 Desain Sampel .....	68
3.8.1 Etika Pengumpulan data.....	69
3.8.2 Teknik pengumpulan data.....	69
3.8.3 Penentuan Sampel.....	70
3.9 Metode Analisis Data .....	71
3.9.1 Statistik Deskriptif.....	71
3.9.2 Statistik Inferensial .....	72
3.9.3 <i>Partial Least Square (PLS) - Structural Equation Modelling (SEM)</i> ...	72
3.10 Evaluasi Model .....	74
3.10.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	74
3.10.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> ( Model Struktural ) .....	76
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>

4.1 Profil Responden.....	78
4.1.1 Pernah di rawat sebelumnya.....	78
4.1.2 Jenis Kelamin.....	79
4.1.3 Usia.....	80
4.1.4 Pendidikan Terakhir.....	82
4.1.5 Jenis Pembayaran.....	83
4.1.6 Jenis Asuransi.....	84
4.1.7 Frekuensi di rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Abdul Aziz, Singkawang.....	86
4.1.8 Tipe kelas kamar rawat inap.....	87
4.2 Hasil Studi Pendahuluan.....	88
4.2.1 Uji Validitas Studi Pendahuluan.....	88
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	94
4.3 Statistik Deskriptif.....	95
4.3.1 Deskripsi <i>Experience With Doctor</i> .....	96
4.3.2 Deskripsi <i>Physical Environment</i> .....	98
4.3.3 Deskripsi <i>Nursing Staff</i> .....	101
4.3.4 Deskripsi Lab And X-Ray. Services.....	103
4.3.5 Deskripsi <i>Hospital Pharmacy</i> .....	104
4.3.6 Deskripsi <i>Experience With Hospital Administration</i> .....	106
4.3.7 Deskripsi <i>Inpatient Satisfaction</i> .....	108
4.4 Statistik Inferensial.....	110
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	110
4.4.1.1 Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan Penelitian Aktual I... 110	
4.4.1.2 Uji Reliabilitas Penelitian Aktual.....	120
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	122
4.4.2.1 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	124
4.4.2.2 Uji Multikolonieritas.....	124
4.4.2.3 Hasil Uji Hipotesis.....	125
4.5 Pembahasan.....	131
4.5.1 Pembahasan Hipotesis 1.....	131
4.5.2 Pembahasan Hipotesis 2.....	133
4.5.3 Pembahasan Hipotesis 3.....	135
4.5.4 Pembahasan Hipotesis 4.....	135

4.5.5 Pembahasan Hipotesis 5.....	137
4.5.6 Pembahasan Hipotesis 6.....	138
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>140</b>
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Implikasi Teoritis.....	141
5.3 Implikasi Manajerial.....	144
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	147
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>149</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>167</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	59
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Riwayat Pernah di Rawat Inap Sebelumnya.....	79
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	80
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	81
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	82
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran.....	83
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Asuransi .....	84
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Dirawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Abdul Aziz, Singkawang .....	86
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Tipe Kelas Ruang Rawat Inap .....	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Experience With Doctor</i> .....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Physical Environment</i> .....	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Nursing Staff</i> .....	90
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Lab And X-Ray Services</i> .....	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Hospital Pharmacy</i> .....	92
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Experience With Hospital Administration</i> .....	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Inpatient Satisfaction</i> .....	93
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	94
Tabel 4.17 Nilai Rentang dan Kategori .....	95
Tabel 4.18 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Experience With Doctor</i> .....	96
Tabel 4.19 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Physical Environment</i> .....	99
Tabel 4.20 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Nursing Staff</i> .....	101
Tabel 4.21 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Lab And X-Ray Services</i> .....	103
Tabel 4.22 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Hospital Pharmacy</i> .....	104
Tabel 4.23 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Experience With Hospital Administration</i> .....	106
Tabel 4.24 Hasil Uji Statistik Deskriptif <i>Inpatient Satisfaction</i> .....	108
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Konvergen Penelitian Aktual I.....	110
Tabel 4.26 Hasil uji <i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i> Penelitian Aktual I... 113	
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Diskriminan Penelitian Aktual I .....	114
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Konvergen Penelitian Aktual II .....	115
Tabel 4.29 Hasil AVE Penelitian Aktual II .....	118
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Diskriminan Penelitian Aktual II .....	119
Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Aktual I.....	120
Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Aktual II.....	121
Tabel 4.33 Hasil Uji R Square Aktual II .....	124
Tabel 4.34 Hasil Uji Multikolinearitas (VIF) .....	124
Tabel 4.35 Hasil Uji Model Struktural .....	127
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	141



Tabel 5.2 Perbandingan Desain Penelitian ..... 143



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah rumah sakit menurut kepemilikan tahun 2018.....	5
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....	54
Gambar 4.1 Model Struktural Aktual II .....	124
Gambar 4.2 Hasil Model Struktural Uji Hipotesis.....	126

