

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, kemurahan dan pertolongan-Nya tesis ini dapat diselesaikan dan berjalan dengan baik pada program Pasca Sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BIAYA, DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK GIGI MŪ DENTAL ATELIER”**

Saya menyadari tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak tesis ini tidak akan selesai tepat pada waktunya. Oleh sebab itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu pengerjaan tesis ini yaitu:

1. **Prof. Dr. Dr. dr. Eka J. Wahjoepramono, SpBS, Ph.D.**, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Pelita Harapan.
2. **Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D.**, selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan.
3. **Dr. Innocentius Bernarto, ST., MM., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, memotivasi, menyediakan waktu dan pikirannya mengarahkan saya untuk menyelesaikan tesis dengan baik.
4. Segenap dosen, staf dan karyawan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan pengajaran dan kemudahan administratif kepada saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
5. Kepada Bunda, Ayah, Adhif, Nenek, Auwi, Aidan, Aibonk, Mooeeza untuk dorongan dan dukungan yang besar serta doa.
6. Kepada Klinik Gigi MŪ Dental Atelier atas bantuan yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Terimakasih atas bantuan yang sudah diberikan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat

bermanfaat bagi saya. Semoga Tuhan yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan bagi semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Jakarta, 18 Desember 2020

Salshabila Rahmania

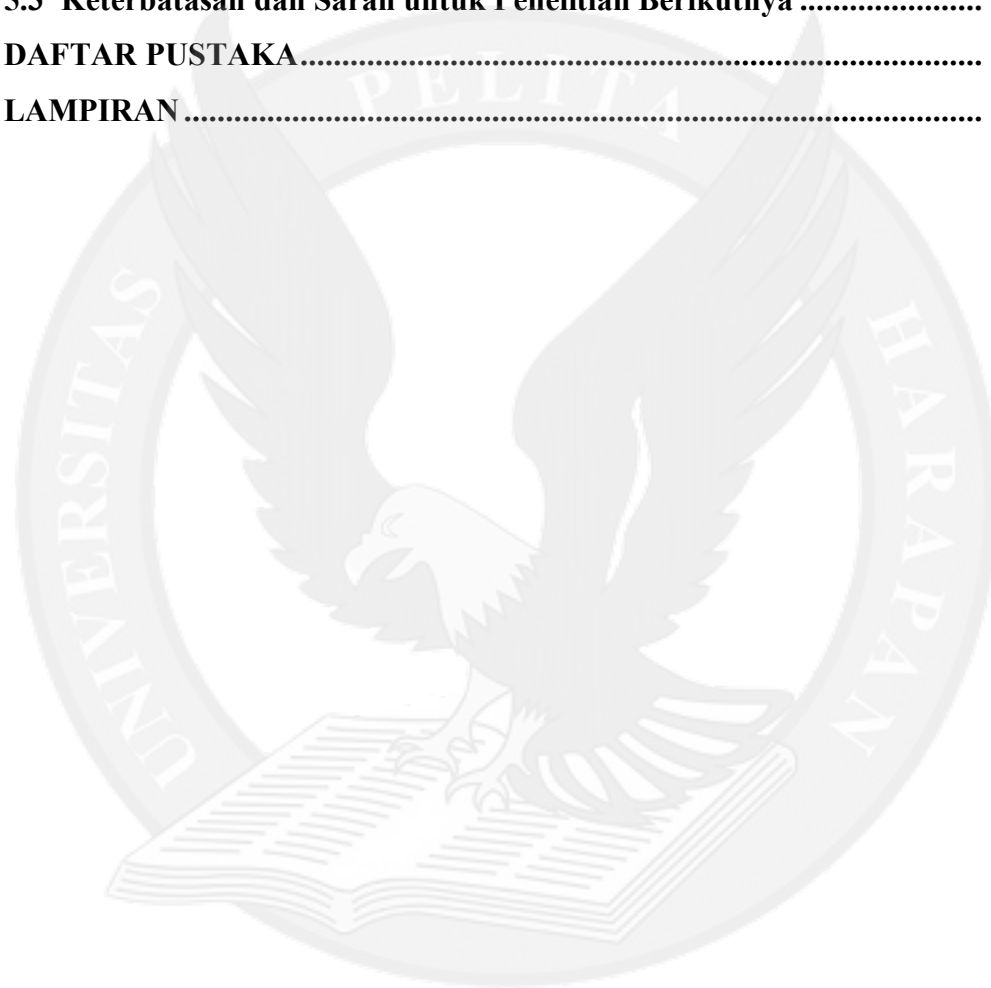


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.1.1 Dimensi Kualitas Layanan	10
2.2 Biaya	11
2.2.1 Tujuan Penetapan Biaya	14
2.2.2 Penetapan Biaya	14
2.3 <i>Servicescape</i>	15
2.3.1 Dimensi <i>Servicescape</i>	16
2.4 Kepuasan Pasien	17
2.5 Pengajuan Hipotesis.....	19
2.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	19
2.5.2 Pengaruh Biaya Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien.....	20
2.5.3 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Pasien.....	20

2.6 Model Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Unit Analisis dan Subjek Penelitian.....	23
3.3 Tipe Penelitian	24
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	25
3.5 Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.5.2 Metode Penarikan Sampel	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	31
3.7.1 Pengujian Validitas.....	32
3.8 Metode Analisis Data.....	32
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	32
3.8.2 Statistik Inferensial.....	33
3.8.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	33
3.8.2.2 Discriminant Validity.....	34
3.8.2.3 Uji Collinearity.....	34
3.8.2.4 Uji Coefficient Determination (R-Square)	34
3.8.2.5 Uji Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Karakteristik Responden.....	35
4.1.2 Statistik Deskriptif.....	37
4.1.2.1 Kualitas Layanan	37
4.1.2.2 Biaya	42
4.1.2.3 <i>Servicescape</i>	43
4.1.2.4 Kepuasan Pasien	45
4.2 Hasil Analisis Data.....	47
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran	48
4.2.1.1 Validitas dan Reliabilitas	48
4.2.2 Evaluasi Model Struktural.....	54

4.2.2.1 Collinearity.....	54
4.2.2.2 Coefficient Determination (R-Square)	54
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	55
4.3 Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Implikasi Manajerial	61
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah data kunjungan pasien di klinik gigi MÜ dental atelier selama 3 tahun terakhir.....	4
Tabel 1.2 Jumlah data kepuasan pasien dari kotak kepuasan pasien di klinik gigi MÜ dental atelier	5
Tabel 3.1 definisi Konseptual dan Operasional.....	26
Tabel 3.2 Klasifikasi rerata skor sikap responden	33
Tabel 4.1 Profil Responden	36
Tabel 4.2 Klasifikasi rerata skor sikap responden	37
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangibles</i>	38
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Reliability</i>	38
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Assurance</i>	40
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	41
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Biaya	42
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i> Dimensi <i>Ambient Condition</i>	43
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i> Dimensi <i>Spatial Layout and Functionally</i>	44
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel <i>Servicescape</i> Dimensi <i>Signs, Symbols and Artifacts</i>	44
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien	46
Tabel 4.13 <i>Validity and Reliability</i> HOC (<i>Higher Order Construct</i>) Variabel Kualitas Layanan	49
Tabel 4.14 <i>Validity and Reliability</i> HOC (<i>Higher Order Construct</i>) Variabel <i>Servicescape</i>	50
Tabel 4.15 <i>Validity and Reliability</i> LOC (<i>Lower Order Construct</i>) Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.16 <i>Validity and Reliability</i> LOC (<i>Lower Order Construct</i>) Variabel <i>Servicescape</i>	51
Tabel 4.17 <i>Validity and Reliability</i> LOC (<i>Lower Order Construct</i>) Variabel Biaya dan Kepuasan Pasien	52

Tabel 4.18 <i>Discriminant Validity Assesment Using the HTMT Criteria</i>	53
Tabel 4.19 <i>Collinearity menggunakan VIF</i>	54
Tabel 4.20 <i>Coefficient Determination</i>	55
Tabel 4.21 <i>Size and signficance of path coefficient</i>	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Skema <i>Model Partial Least Square</i> (PLS).....	47
Gambar 4.2 <i>Measurement Model</i>	49
Gambar 4.3 Skema Model.....	56

