

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia dan berkat yang berlimpah sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Layanan: Studi Kasus Pasien pada Poliklinik Gigi Umum Siloam Hospitals Kebon Jeruk” ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Manajemen dan Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan.

Dalam menulis tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Di samping itu, penulis juga menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan dapat selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama proses pengerjaan proyek tesis ini hingga selesai, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. dr. Eka Julianta. Wahjoepramono, SpBS., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Kedokteran, Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Rosdiana Sijabat SE., M.Si., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan bimbingan, waktu, nasihat, saran, dukungan, dan pengarahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. dr. Ferdi Antonio, M.M., M.A.R.S. dan Bapak Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.M., M.Si. selaku Dewan Penguji yang telah memberikan

kritik dan saran kepada penulis.

5. Segenap dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
6. Seluruh staff dan karyawan graduate program Universitas Pelita Harapan.
7. Kedua orang tua (Bapak George Supit dan Ibu Sandra Saraun) serta adik-adik penulis yang selalu memberi dukungan penuh, doa, bantuan, serta motivasi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Para staf medis dan non medis Siloam Hospitals Kebon Jeruk yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian tesis ini.
9. Teman-teman Magister Manajemen UPH Batch 13 dan Magister Administrasi Rumah Sakit Batch 10 yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.
10. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pendapatnya dalam mengisi kuesioner yang penulis kirimkan.
11. Dan pihak-pihak lain yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, semangat, doa dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis guna menyempurnakan tesis ini. Akhir kata penulis berharap agar tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Tuhan memberkati.

Jakarta, 26 Juli 2021

Rahel Zefanya Marline Supit

DAFTAR ISI

<i>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</i>	<i>ii</i>
<i>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</i>	<i>iii</i>
<i>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</i>	<i>iv</i>
<i>Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRAK</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vii</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>viii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>x</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xiv</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xv</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Teoretis	18
1.4.2 Manfaat Praktis.....	18
1.5 Sistematika Penelitian	18
<i>BAB II LANDASAN TEORI</i>	<i>20</i>
2.1 Konsep Konstruk / Variabel	20
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3 <i>Trustworthiness</i>	45
2.1.4 <i>Patient Safety</i>	48
2.1.5 Fasilitas Poliklinik	51
2.1.6 <i>Patient Centeredness</i>	57
2.1.7 <i>Social Responsibility</i>	60
2.1.8 <i>Corporate image</i>	65
2.2 Hipotesis Penelitian	69
2.2.1 Hubungan antara <i>trustworthiness</i> dengan kepuasan pasien.....	69
2.2.2 Hubungan antara <i>patient safety</i> dengan kepuasan pasien	70
2.2.3 Hubungan antara fasilitas poliklinik dengan kepuasan pasien.....	71
2.2.4 Hubungan antara <i>patient centeredness</i> dengan kepuasan pasien.....	73

2.2.5	Hubungan antara <i>social responsibility</i> dengan kepuasan pasien.....	75
2.2.6	Hubungan antara <i>hospital image</i> dengan kepuasan pasien.....	77
2.3	Model Penelitian.....	79
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		81
3.1	Objek Penelitian	81
3.2	Unit Analisis	82
3.3	Tipe Penelitian.....	82
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian	83
3.5	Populasi dan Sampel	89
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	92
3.7	Metode Analisis Data.....	93
3.7.1	Analisis Deskriptif	94
3.7.2	Analisis Inferensial	95
3.7.2.1	Analisis Regresi Linier Berganda	95
3.7.2.2	Uji Parsial (Uji T).....	97
3.7.2.3	Uji Simultan (Uji F).....	98
3.7.2.4	Koefisien Determinasi (<i>R-square</i>).....	99
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	100
3.8.1	Uji Validitas.....	100
3.8.2	Uji Reliabilitas	102
3.8.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	103
3.8.3.1	Uji Validitas.....	103
3.8.3.2	Uji Reliabilitas	107
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		109
4.1	Profil Responden	109
4.1.1	Usia	109
4.1.2	Jenis Kelamin	110
4.1.3	Pendidikan.....	111
4.1.4	Pekerjaan.....	112
4.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Trustworthiness, Patient Safety</i> <i>Fasilitas Poliklinik, Patient Centeredness, Social Responsibility</i> <i>Hospital Image, Kepuasan Pasien</i>	113
4.2.1	<i>Trustworthiness</i>	114
4.2.2	<i>Patient Safety</i>	115
4.2.3	Fasilitas Poliklinik	116
4.2.4	<i>Patient Centeredness</i>	117

4.2.5	<i>Social Responsibility</i>	118
4.2.6	<i>Hospital Image</i>	119
4.2.7	Kepuasan Pasien.....	120
4.3	Analisis Skor Kesenjangan (<i>Gap Score</i>) Enam Variabel Kepuasan Pasien	122
4.4	Uji Asumsi Klasik – Uji Normalitas.....	123
4.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	125
4.6	Hasil Pengujian Simultan (Uji Statistik F)	129
4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	130
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	131
4.7	Hasil Pengujian Hipotesis.....	140
BAB V KESIMPULAN		160
5.1	Kesimpulan.....	160
5.2	Implikasi Manajerial.....	161
5.3	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	166
5.3.1	Keterbatasan Penelitian	166
5.3.2	Saran Penelitian Selanjutnya	167
DAFTAR PUSTAKA		169
LAMPIRAN		179
Lampiran A-1. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Trustworthiness (KH)</i>		179
Lampiran A-2. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Patient Safety (KH)</i>		180
Lampiran A-3. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Poliklinik (KH).....		181
Lampiran A-4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Patient Centeredness (KH)</i>		182
Lampiran A-5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Social Responsibility (KH)</i>		183
Lampiran A-6. Hasil Uji Validitas <i>Hospital Image (KH)</i>		184
Lampiran A-7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (KH)		185
Lampiran B-1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Trustworthiness (KH)</i>		187
Lampiran B-2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Patient Safety (KH)</i>		187
Lampiran B-3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas Poliklinik (KH).....		187
Lampiran B-4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Patient Centeredness (KH)</i>		187
Lampiran B-5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Social Responsibility (KH)</i>		188
Lampiran B-6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Hospital Image (KH)</i>		188
Lampiran B-7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (KH).....		188
Lampiran C-1. Hasil Uji Normalitas.....		189
Lampiran C-2. Grafik <i>Probability Plot</i>		189
Lampiran C-3. Uji Parsial (Uji T).....		190

Lampiran C-4. Hasil Uji Koefisien Simultan (Uji F)190
Lampiran C-5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R-Square)191
Lampiran D-1. Kuesioner192



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia.....	3
Gambar 1.2	Data Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Berdasarkan Kepemilikan..	4
Gambar 1.3	Data Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Gigi Umum Siloam Hospitals Kebon Jeruk.....	6
Gambar 1.4	Proporsi Penduduk Bermasalah Gigi dan Mulut, Menerima Perawatan dari Tenaga Medis Menurut Riskesdas 2013 dan 2018.....	13
Gambar 2.1	<i>Grönroos Model of Service Quality</i>	35
Gambar 2.2	<i>Parasuraman Model of Service Quality</i>	37
Gambar 2.3	Model Konseptual PATH.....	44
Gambar 2.4	Enam Elemen dalam Perawatan yang Berpusat kepada Pasien (<i>Patient-Centered Care</i>).....	60
Gambar 2.5	Skema Model Penelitian.....	80
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	110
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	111
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	112
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	113
Gambar 4.5	Gambar Normal <i>Probability Plot</i>	124
Gambar 4.6	Model Hasil Penelitian.....	159

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Fasilitas Rumah Sakit Dibedakan dalam <i>Tangibles</i> dan <i>Intangibles</i>	57
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	84
Tabel 3.2	Skor Alternatif Jawaban Skala Likert yang Digunakan dalam Penelitian.....	93
Tabel 3.3	Interpretasi Nilai R_{xy}	101
Tabel 3.4	Interpretasi Reliabilitas.....	103
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Trustworthiness</i>	104
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Patient Safety</i>	104
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Dimensi Fasilitas Poliklinik.....	105
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Patient Centeredness</i>	105
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Social Responsibility</i>	106
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Hospital Image</i>	106
Tabel 3.11	Hasil Uji Validitas Dimensi Kepuasan Pasien.....	107
Tabel 3.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	108
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	109
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	110
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	111
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	112
Tabel 4.5	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Trustworthiness</i>	115
Tabel 4.6	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Patient Safety</i>	116
Tabel 4.7	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas Poliklinik.....	117
Tabel 4.8	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Patient Centeredness</i>	118
Tabel 4.9	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Social Responsibility</i>	119
Tabel 4.10	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Hospital Image</i>	120
Tabel 4.11	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	121
Tabel 4.12	Gambaran Umum Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Umum Siloam Hospitals Kebon Jeruk.....	122
Tabel 4.13	Analisis Statistik Deskriptif Perbandingan Enam Variabel Kepuasan Pasien.....	123
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	125
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	127
Tabel 4.16	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	130
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi.....	131