

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dan Magister Administrasi Rumah Sakit dari Universitas Pelita Harapan Jakarta. Tesis ini berjudul: PENGARUH DIMENSI-DIMENSI DARI *SERVICE QUALITY* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *PATIENT SATISFACTION* PADA PASIEN DI UNIT HEMODIALISIS DI JAKARTA DAN SEKITARNYA.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, semangat, dan doa dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan thesis ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Dr. dr. Eka J. Wahjoepramono, SpBS, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Kedokteran, Universitas Pelita Harapan.
2. Gracia Shinta Setyadi Ugut, MBA., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan.
3. Dr. dr. Ferdi Antonio, M.M., M.A.R.S., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, menyediakan waktu dan pikirannya, serta 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. Para responden penelitian ini , terutama yang tergabung dalam Komunitas Pasien Cuci Darah Indonesia (KPCDI) yang telah meluangkan waktu dengan sukarela dalam mengisi kuesioner penelitian saya.
6. Kepada keluarga, terutama suami saya (dr Adri Fauzan Sp KFR), anak-anak saya, orangtua saya dan seluruh keluarga saya yang dengan pengertiannya memberikan dukungan agar saya dapat menyelesaikan penelitian maupun pendidikan pasca sarjana ini tepat pada waktunya.
7. Tidak lupa juga teman-teman saya yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan yang terbaik baik dalam penyelesaian tesis maupun studi pasca sarjana ini.
8. Terima kasih atas bantuan yang sudah diberikan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tuhan berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Kiranya tesis ini juga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 15 Juli 2021

Lia Kurnia Hartanti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Sistematika Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Dasar Teori	18
2.1.1 Variabel Facilities and Organisation of The Service	23
2.1.2 Variabel Care Provided by Attending Nurses and or Assistants	25
2.1.3 Variabel Attention to Psychological and Administrative Issues	27
2.1.4 Variabel Medical Attention and Care	29
2.1.5 Variabel Nutrition Attention and Care	31
2.1.6 Variabel Medication Supply and Quality	32
2.1.7 Variabel Features and Administration Process	33
2.1.8 Variabel Attention and Care Provided by Head Nurse	35
2.1.9 Variabel Patient satisfaction	36
2.1.10 Hemodialisis	37
2.2 Pengembangan Hipotesis	39
2.3 Kerangka konseptual	51
BAB III METODE PENELITIAN	54

3.1	Objek Penelitian	54
3.2	Unit Analisis	55
3.3	Tipe Penelitian	56
3.4	Operasional Variable Penelitian	57
3.5	Populasi dan Sampel	68
3.6	Metode Pengumpulan Data	70
3.7	Metode Analisis Data	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		76
4.1	Profil Demografi Responden	76
4.2	Profil Perilaku Responden	78
4.3	Analisis Deskriptif Responden	81
4.4	Analisis Inferensial	94
4.5	Pembahasan	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		134
5.1	Kesimpulan Penelitian	134
5.2	Implikasi Manajerial	136
5.3	Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya	138
DAFTAR PUSTAKA		141
Lampiran A		158
Lampiran B (Outer Model)		164
Lampiran C (Data Setting)		165
Lampiran D (Hasil Bootstrapping)		166
Lampiran E (Gambar Outer Model)		167
Lampiran F (Gambar Inner Model)		168

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	59
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	76
Tabel 4.2 Kategori Jawaban	82
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Facilities and Organisation of The Service</i>	83
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Care provided by Attending Nurses and or Assistan.</i>	84
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Attention to Psychological and Administrative Issues</i>	86
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Medical Attention and Care</i>	88
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Nutrition Attention and Care</i>	89
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Medication Supply and Quality</i>	90
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>features and administration process</i>	91
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Attention and Care Provided by Head Nurse.</i>	92
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	93
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Indicator Reliability</i>	96
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i>	97
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Construct Validity</i>	98
Tabel 4.15 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	100
Tabel 4.16 <i>Inner VIF</i>	105
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>R-Squared</i>	106
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Q² (Q-Squared)</i>	109
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	110
Tabel 4.20 Hasil <i>Specific Indirect Effect</i>	122
Tabel 4.21 <i>IPMA Facilities and Organization of The Service</i>	126

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Jumlah Unit Renal Menurut Bentuk Institusi di Indonesia	3
Gambar 1.2 Gambaran perbandingan jumlah perawat, perawat bersertifikat, dan jumlah mesin HD di Indonesia tahun 2017	4
Gambar 1.3 Persebaran jumlah, kelas, dan kepemilikan RS di Indonesia	5
Gambar 1.4 Gambaran kepuasan pasien di pusat pelayanan HD yang dilakukan	10
Gambar 2.1 Stuktur Organisasi Unit Dialisis di Dalam Rumah Sakit	24
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Unit Dialisis di luar Rumah Sakit	25
Gambar 2.3 Alur Pelayanan dan Rujukan Pasien Hemodialisis	34
Gambar 2.4 Model Penelitian	52
Gambar 4.1 Frekuensi Hemodialisis	79
Gambar 4.2 Pembiayaan	79
Gambar 4.3 Jenis Unit Hemodialisis	80
Gambar 4.5 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian	95
Gambar 4.6 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian	103
Gambar 4.7 Hasil <i>Q-Squared</i> Penelitian	108
Gambar 4.8 Hasil IPMA <i>Construct</i>	124
Gambar 4.9 Hasil IPMA <i>Indicator</i>	125
Gambar 4.10 Gambar Model Hasil (<i>Empirical Model</i>)	129

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A. Kuesioner	158
Lampiran B. <i>Hasil Outer Model</i>	164
Lampiran C. <i>Setting Data PLS-SEM</i>	165
Lampiran D. Hasil <i>Bootstrapping</i>	166
Lampiran E. Gambar <i>Outer Model</i> Penelitian	167
Lampiran F. Gambar <i>Inner Model</i> Penelitian	168

