

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kuasa Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir untuk memenuhi persyaratan akademik dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dengan skripsi yang berjudul “Analisis pengaruh *Technical Quality, Procedural Quality, Infrastructural Quality, Interactional Quality, Personnel Quality*, dan *Social Support Quality* terhadap *Patient Satisfaction* dan *Behavioral Intention* Penyintas Covid-19 pada 13 Rumah Sakit Tipe B di Surabaya”.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan semangat dari berbagai pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir penulis, penelitian yang penulis lakukan tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih secara khususnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga besar di Manado yang dengan penuh sukacita selalu memberikan dukungan dan doa.
2. Dr. Ronald, S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA, selaku Executive Director dan Associate Dean serta dosen pembimbing kedua yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, selaku kepala program studi manajemen dan dosen pembimbing pertama yang telah sangat membantu penulis dalam pembuatan skripsi, yang selalu ada saat penulis membutuhkan arahan, dan sudah percaya kepada penulis dengan

selalu memberikan semangat terus setiap hari sampai penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Manajemen yang turut memberikan pengalaman yang luar biasa selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
5. Kedua orang tua penulis, Ibu Nancy Henrieka Worung & Bapak Lyndon Reinhard Jacob Pangemanan, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
6. Andrew Vittorio Putra Paath sebagai pacar yang tidak pernah berhenti membantu dan memberikan dukungan semangat kepada penulis
7. Seluruh sahabat penulis yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Kiranya segala bentuk dukungan dan doa dari semua pihak yang telah diberikan kepada penulis dapat dibalas oleh kasih karunia Tuhan Yang Maha Esa. Kemudian, penulis menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih jauh dari kata sempurna untuk dinilai. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat dibutuhkan oleh penulis untuk dapat dilakukan perbaikan.

Surabaya, 10 Agustus 2021



(Belina Antoinete Nelly Pangemanan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	16
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.5.2 Manfaat Praktis	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	24
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i>	24
2.1.2 <i>Patient Satisfaction</i>	25
2.1.3 <i>Technical Quality</i>	27
2.1.4 <i>Procedural Quality</i>	28
2.1.5 <i>Infrastructural Quality</i>	31
2.1.6 <i>Interactional Quality</i>	33
2.1.7 <i>Personnel Quality</i>	35
2.1.8 <i>Social Support Quality</i>	37
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Pengembangan Hipotesis	42
2.3.1 Pengaruh <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	42
2.3.2 Pengaruh <i>Procedural Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	43
2.3.3 Pengaruh <i>Infrastructural Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	43
2.3.4 Pengaruh <i>Interactional Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	44

2.3.5 Pengaruh <i>Personnel Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	45
2.3.6 Pengaruh <i>Social Support Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	45
2.3.7 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	46
2.4 Model Penelitian	47
2.5 Bagan Alur Berpikir	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data	49
3.1.1 Jenis Penelitian	49
3.1.2 Jenis Data	50
3.2 Populasi dan Sampel	51
3.2.1. Populasi.....	51
3.2.2. Sampel	52
3.3 Metode Pengumpulan Data	54
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	60
3.5 Metode Analisis Data.....	62
3.5.1 Pengolahan Data	62
3.5.2 Pengujian Hipotesis	63
3.5.2.1 Uji Validitas	63
3.5.2.2 Uji Realibilitas	65
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	65
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Sederhana (Simple Regression).....	68
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Berganda (Multiple Regression)	69
3.5.2.6 Koefisien Korelasi (R)	71
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R_2).....	71
3.5.2.8 Uji F	72
3.5.2.9 Uji T	72
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Tipe B di Indonesia.....	74
4.2 Analisis Data	75
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	75
4.2.1.1 Karakteristik Responden	75
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan	76
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.2.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Metode Pembayaran	79
4.2.1.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Rumah Sakit	82

4.2.1.7 Tanggapan Responden	83
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	96
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Technical Quality</i>	96
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Procedural Quality</i>	100
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Infrastructural Quality</i>	107
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Interactional Quality</i>	114
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Personnel Quality</i>	119
4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	128
4.2.3 Uji Validitas	129
4.2.4 Uji Reliabilitas	132
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	133
4.2.5.1 Uji Normalitas	133
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas	134
4.2.5.3 Uji Asumsi Multikolinearitas	136
4.2.5.4 Uji Asumsi Linearitas	138
4.3 Metode Analisis Statistika.....	139
4.3.1 Analisis Regresi	139
4.3.1.1 Analisis Regresi Sederhana.....	139
4.3.1.2 Analisis Regresi Berganda	140
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi	143
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana.....	143
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	143
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	143
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	145
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	145
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	146
4.5 Pembahasan.....	149
BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	197
5.1 Simpulan	197
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	198
5.1.1.1 Pengaruh <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	198
5.1.1.2 Pengaruh <i>Procedural Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	199
5.1.1.3 Pengaruh <i>Infrastructural Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> ..	200
5.1.1.4 Pengaruh <i>Interactional Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	200

5.1.1.5 Pengaruh Personnel Quality terhadap Patient Satisfaction	201
5.1.1.6 Pengaruh Social Support Quality terhadap Patient Satisfaction .	202
5.1.1.7 Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Behavioral Intention	202
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian	203
5.2 Implikasi.....	205
5.2.1 Implikasi Teoritis	205
5.2.2 Implikasi Manajerial	206
5.3 Rekomendasi	224
DAFTAR PUSTAKA	226
LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	D-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan dari ke-13 Rumah Sakit Rujukan COVID Tipe B di Surabaya	11
Gambar 1.2 Pelayanan anjungan daftar mandiri dari Rumah Sakit Adi Husada Undaan Surabaya.	12
Gambar 1.3 Laboratorium Sentral Rumah Sakit UNAIR	13
Gambar 1.4 Dekorasi Ruang Rawat Inap RS Premier Surabaya	13
Gambar 1.5 Menunjukkan uraian pekerjaan dan pekerjaan yang tersedia.....	14
Gambar 1.6 Penghargaan AHMA 2019 RS UNAIR Surabaya.....	15
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu	39
Gambar 2.2 Model Penelitian	47
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir	48
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden	77
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	78
Gambar 4.3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Metode Pembayaran	79
Gambar 4.4 Diagram Pie Responden berdasarkan Kurun Waktu Pembayaran....	81
Gambar 4.5 Diagram Pie Responden berdasarkan Rumah Sakit.....	83
Gambar 4.6 P-plot Uji Normalitas <i>Patient Satisfaction</i>	133
Gambar 4.7 P-plot Uji Normalitas <i>Behavioral Intention</i>	134
Gambar 4.8 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Patient Satisfaction</i>	135
Gambar 4.9 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Behavioral Intention</i>	135
Gambar 4.10 Model Penelitian	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kenaikan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia	3
Tabel 1.2 Daftar 13 Rumah Sakit Tipe B Rujukan COVID di Surabaya	7
Tabel 1.3 Peningkatan jumlah Rumah Sakit Tipe B dari tahun 2018 - 2021.....	10
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	56
Tabel 3.2 Definisi Operasi Variabel.....	60
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi	72
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin:.....	76
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Metode Pembayaran:	79
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Kurun Waktu Perawatan:.....	80
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Rumah Sakit:.....	82
Tabel 4.6 Derajat Penilaian Setiap Variabel	84
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Technical Quality</i>	84
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Procedural Quality</i>	86
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Infrastructural Quality</i>	88
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Interactional Quality</i>	90
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Personnel Quality</i>	91
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Support Quality</i>	93
Tabel 4.13 Tanggapan Responden terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	94
Tabel 4.14 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i>	95
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Technical Quality</i>	96
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Procedural Quality</i>	100
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Infrastructural</i> <i>Quality</i>	107
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Interactional Quality</i>	114
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Personnel Quality</i>	119

Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Social Support Quality</i>	123
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	126
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	128
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas.....	129
Tabel 4.24 Uji reliabilitas.....	132
Tabel 4.25 Uji <i>Kolmogorov Smirnov (K – S)</i>	133
Tabel 4.26 <i>Spearman Test Correlation</i>	136
Tabel 4.27 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	136
Tabel 4.28 Hasil Uji Linearitas	138
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Sederhana (PS*BI)	139
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Berganda (TQ,PrQ,IaQ,IeQ,PeQ,SSQ*PS)	140
Tabel 4.31 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	144
Tabel 4.32 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R^2)	144
Tabel 4.33 Hasil Uji F	145
Tabel 4.34 Hasil Uji T.....	146
Tabel 4.35 Indikator Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	161
Tabel 4.36 Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i>	163
Tabel 4.37 Indikator Variabel <i>Procedural Quality</i>	165
Tabel 4.38 Indikator Variabel <i>Infrastructural Quality</i>	173
Tabel 4.39 Indikator Variabel <i>Personnel Quality</i>	180
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Technical Quality</i>	184
Tabel 4.41 Indikator Variabel <i>Interactional Quality</i>	188
Tabel 4.42 Indikator Variabel <i>Social Support Quality</i>	193
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	205
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	217

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL PENGOLAHAN DATA.....	C-1
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	D-1

