

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

COVID-19 telah berdampak besar bagi organisasi kesehatan dunia, pertama kali novel coronavirus di temukan di Wuhan, China dan sejak itu tipe baru yang diberi nama corona virus disease 2019 (COVID-19), wabah COVID-19 di deklarasikan oleh *World health organization* (WHO) sebagai masalah kegawat daruratan yang menjadi perhatian internasional. WHO mendeklarasikan level wabah COVID-19 naik menjadi status pandemi, mulai sejak tanggal 11 Maret 2020. Berdasarkan data yang didapat dari WHO pada November 2021, tercatat lebih dari 259 juta kasus terkonfirmasi COVID-19 di seluruh dunia, termasuk didalamnya terdapat angka kematian akumulatif mencapai 5 juta (WHO, 2021). Mengutip dari *TIME magazine*, “ini bukan hanya sebuah krisis masalah kesehatan, ini merupakan krisis yang mempengaruhi semua sektor, maka semua sektor dan individu harus terlibat dalam perjuangan ini” (Ghebreyesus., 2020).



Grafik 1.1 Kasus terinfeksi dan kematian COVID-19 di dunia

Sumber : WHO., 2020

Pandemi COVID-19 berdampak besar terhadap kondisi pelayanan rumah sakit tidak hanya di Indonesia saja melainkan terhadap dunia, karena itu rumah sakit perlu melakukan upaya agar dapat melakukan penyesuaian terhadap protokol kesehatan. Protokol kesehatan yang dimaksud misalnya perubahan alur penerimaan saat pasien melakukan kunjungan ke rumah sakit, dilakukan pembatasan pengunjung atau pendamping pasien, dan tersedianya unit pelayanan yang terpisah antara pasien dan non pasien COVID-19. Prosedur desinfektan ruangan dan alat secara berkala apabila tidak digunakan dan dilakukan rutin pada ruangan dan alat setelah digunakan pada fasilitas pelayanan kesehatan. Penggunaan alat pelindung diri (APD) sesuai dengan level standard WHO kepada tenaga kesehatan dan karyawan (Kemenkes, 2021)

Pandemi COVID-19 juga berdampak pada beban kerja atau *stress level* (Miotto et al, 2020) yang dialami oleh tenaga kesehatan atau karyawan di rumah sakit, kualitas dari pelayanan kesehatan dapat terpengaruh akibat dari dampak

tersebut. Di Indonesia, pandemi ini membuat pasien menunda atau mengurangi untuk berkunjung langsung ke rumah sakit, guna menghindari terpapar COVID-19 sehingga terjadi penurunan pada jumlah kunjungan pasien untuk berobat. Menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi, Rumah sakit perlu melakukan efisiensi terhadap kinerja dan sumber daya manusia, serta perlu melakukan langkah yang tepat dan cepat untuk melakukan antisipasi guna menjaga kelangsungan pertumbuhan bisnis rumah sakit tersebut. Manajemen rumah sakit penting untuk melakukan optimalisasi informasi pada sumber daya manusia (Apornak et al, 2020) yang berdampak juga pada pengeluaran rumah sakit khususnya pada kondisi pandemi COVID-19 yang masih penuh dengan ketidakpastian.

Pembangunan kesehatan nasional merupakan peran dari pemerintah dan swasta, pemerintah memberi kesempatan kepada pihak swasta untuk ikut berkontribusi dalam pelayanan kesehatan, misalnya pihak swasta secara mandiri dapat mendirikan dan mengelola rumah sakit. Rumah sakit di Indonesia diatur dan diawasi oleh pemerintah melalui Kementerian Kesehatan (Kemenkes, 2021). Bidang kesehatan di Indonesia mengikuti regulasi dari peraturan yang dikeluarkan oleh kementerian kesehatan, kebijakan yang dikeluarkan yaitu untuk menjamin kualitas dari pelayan kesehatan di indonesia, dengan cara memberlakukan kepada semua rumah sakit di Indonesia untuk wajib terakreditasi (Kemenkes, 2021). Terakreditasi berarti rumah sakit atau penyedia jasa telah lulus proses audit sesuai dengan standard yang berlaku, manajemen rumah sakit berpedoman pada Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS, 2021), yang berisi tingkat pencapaian yang harus dipenuhi dari mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Salah satu fokus dari

pedoman yang dimaksud adalah pada program peningkatan mutu layanan dan keselamatan pasien (PMKP) di rumah sakit. Dengan adanya pedoman tersebut, rumah sakit wajib untuk mengutamakan kepentingan pasien dan menjaga kualitas atau mutu dari pelayanan, hal ini bermanfaat untuk mendapatkan kepuasan dari pasien yang dapat meningkatkan *patient loyalty* (Hamdan et al, 2019; Permana et al, 2019)

Bisnis di bidang kesehatan yang dapat dikontribusi oleh pihak swasta yaitu antara lain industri obat-obatan, alat kesehatan, apotek, klinik umum utama atau Pratama, hingga rumah sakit (Kemenkes, 2021). Rumah sakit sendiri merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang perannya penting untuk pembangunan kesehatan nasional, peran dari rumah sakit berada pada garis terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Rumah sakit sendiri selain sebagai penyedia pelayanan yang bersifat sosial, juga tidak akan terlepas dari memikirkan profitabilitas dari rumah sakit itu sendiri, guna untuk terus dapat berkembang serta bertumbuh (Tenas et al., 2019). Peningkatan daya beli di Indonesia salah satunya dikarenakan karena pertumbuhan ekonomi (Dai & Sulisa, 2020; Serap. B., 2016), hal ini juga mendorong perkembangan dari industri rumah sakit khususnya rumah sakit swasta. Saat ini diketahui pertumbuhan dari rumah sakit swasta mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, rumah sakit swasta tersebut bertumbuh dan bersaing dalam kualitas atau mutu pelayanan yang di berikan kepada pasien (Fatima et al, 2018), hal ini membuat pasien bersedia untuk mengeluarkan biaya lebih, agar bisa mendapatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan. Pertumbuhan rumah sakit di indonesia dapat dilihat dari Grafik pertumbuhan dibawah ini :



Grafik 1.2 Pertumbuhan RS pemerintah dan swasta

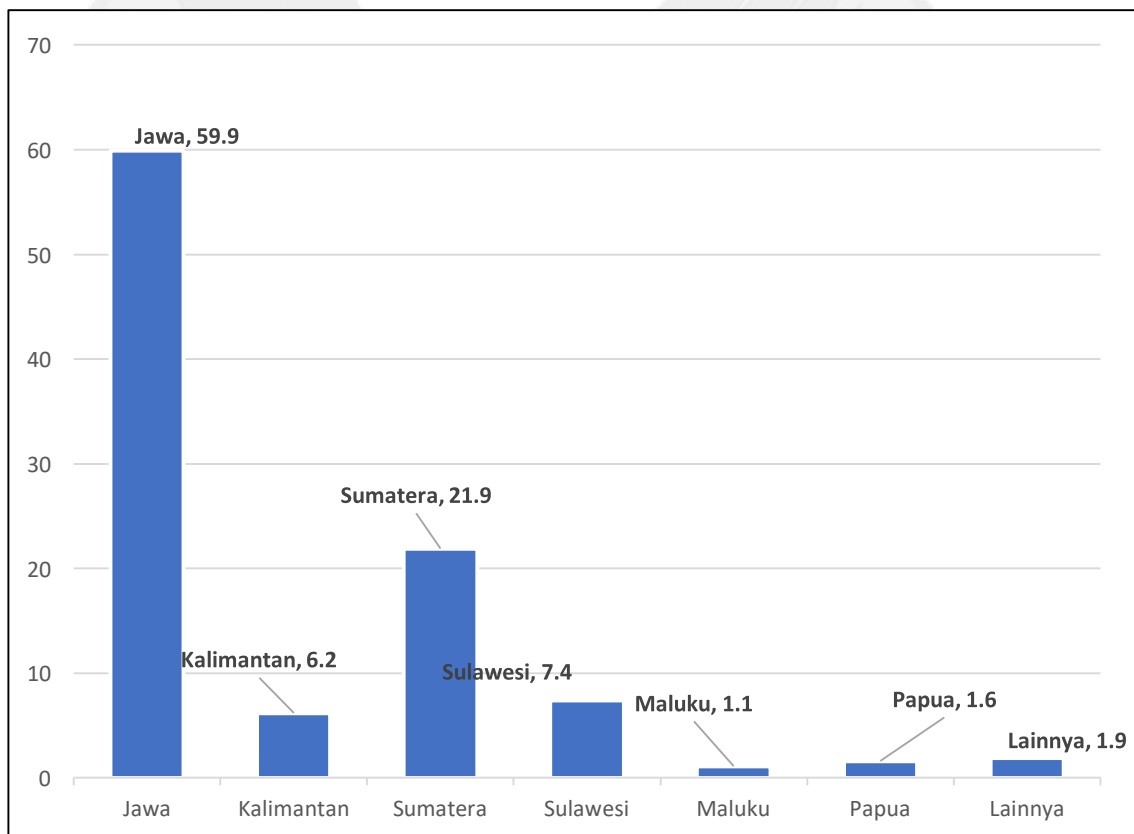
Sumber : Dikutip dari Ditjen pelayanan kesehatan, Kemenkes RI, 2021

Dari grafik Kemenkes diatas dapat kita lihat dengan jelas pertumbuhan/ perkembangan yang terjadi selama 5 tahun, yang didapati data penurunan jumlah rumah sakit tahun ketahun terjadi pada rumah sakit pemerintah pusat. Peningkatan perkembangan terjadi pada rumah sakit pemerintah daerah, namun peningkatan ini tidak sebesar peningkatan pada jumlah rumah sakit swasta. Dari data yang tersedia, peluang untuk bisnis rumah sakit di Indonesia masih sangat memungkinkan untuk berkembang. Hal ini juga membuka peluang untuk masuknya investor luar ataupun dalam dibidang usaha ini, Seperti saat ini dapat kita lihat dari mulainya bermunculan rumah sakit yang saham nya masuk di bursa saham. Perkembangan yang terjadi pada sektor rumah sakit swasta mendatangkan peluang atau lapangan kerja baru khususnya tenaga kesehatan. Berangkat dari peluang berkembangnya rumah sakit swasta yang mempunyai nilai sosial

dan ekonomi, membuat bidang ini menjadi menarik untuk dijadikan topik dalam penelitian.

Rumah sakit di Indonesia dimiliki dan dioperasikan oleh berbagai pihak (Kemenkes, 2021), hingga tahun 2021 terdapat 2.542 dari total 2.925 rumah sakit yang melakukan update. Rumah sakit tersebut sebagian besar berlokasi di pulau Jawa dan daerah sekitarnya, hal ini mengikuti dengan penyebaran penduduk di daerah tersebut.

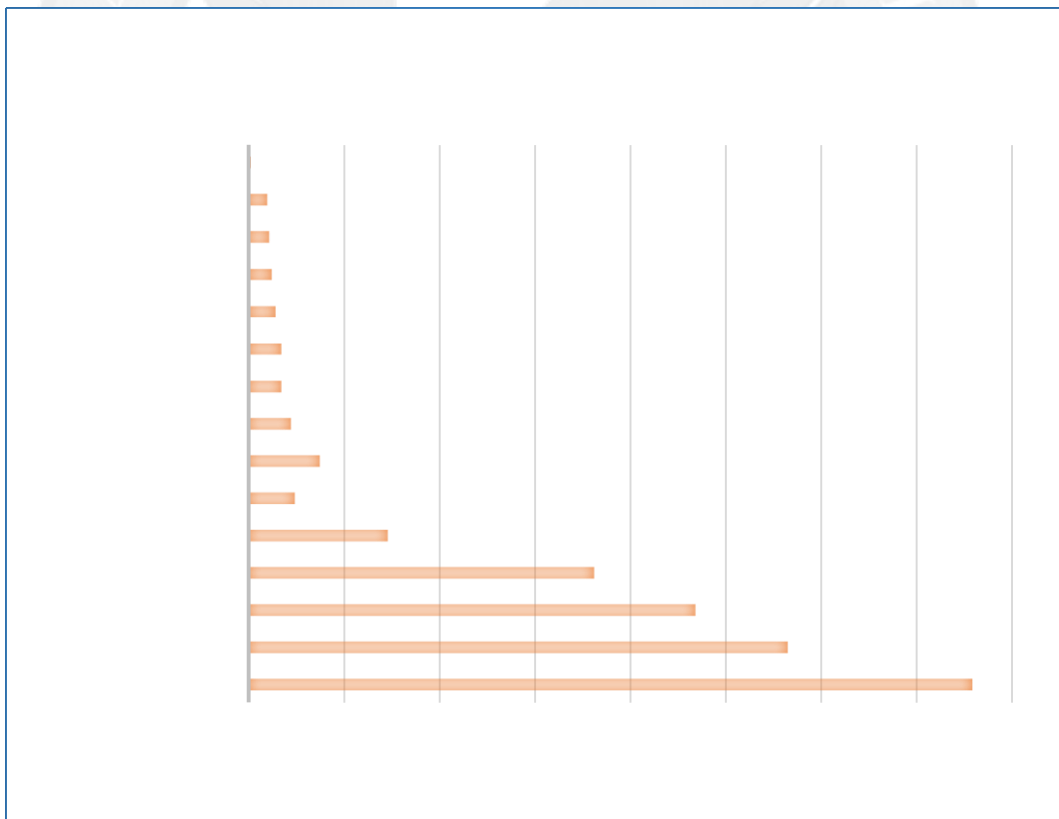
### Presentase Penyebaran Penduduk Indonesia Tahun 2020



Gambar 1.3 Persentase penyebaran penduduk Indonesia Tahun 2020

Sumber : Dikutip dari Pusdatin, Kemenkes RI (Proyeksi penduduk Indonesia tahun 2010-2035)

Rumah sakit di Indonesia paling banyak dimiliki atau dioperasikan oleh pihak swasta (Kemenkes, 2021), yaitu sebesar 758 rumah sakit yang setara dengan 25,9 persen, yang kemudian diikuti posisi berikutnya oleh rumah sakit pemerintah kabupaten sebanyak 565 rumah sakit yang setara dengan 19,3 persen, dan rumah sakit milik perusahaan sebesar 468 rumah sakit atau sebesar 16 persen, sedangkan untuk pihak lainnya dapat dilihat pada grafik dibawah ini. Dengan ini dapat dilihat, rumah sakit swasta merupakan rumah sakit yang berkontribusi terbesar dalam sistem kesehatan di Indonesia, sehingga rumah sakit swasta memegang peran dalam program pembangunan kesehatan yang dijalankan pemerintah.



Grafik 1.4 Rumah sakit di Indonesia Berdasarkan Kepemilikannya

Standard Rumah Sakit memenuhi atau tidaknya untuk kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar dari WHO, yaitu pelayanan kesehatan rujukan maupun perorangan dalam satu wilayah dapat dinilai dari jumlah tempat tidur terhadap 1.000 penduduk. Sesuai dengan standar WHO, 1 tempat tidur diperuntukkan untuk 1.000 penduduk. Rumah sakit Indonesia sejak 2015-2020, memiliki jumlah tempat tidur lebih dari 1 per 1.000 penduduk. Sehingga mengacu pada standar WHO, jumlah jumlah tempat tidur di Indonesia sudah tercukupi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :

Grafik 1.5 Rasio Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit Per 1.000 Penduduk di Indonesia, Tahun 2015- 2020



Sesuai dengan standar WHO, jumlah tempat tidur rumah sakit secara nasional terhadap 1.000 penduduk di Indonesia pada tahun 2020 telah mencapai standar minimal WHO. Jumlah tempat tidur didominasi oleh DKI Jakarta yaitu sebesar 3,1 persen, dari sumber data Ditjen pelayanan kesehatan kemkes RI



(2021) DKI Jakarta memiliki jumlah rumah sakit yang cukup banyak. Karena Hal ini, sehingga persaingan antara rumah sakit khususnya swasta akan lebih kompetitif, kualitas pelayanan rumah sakit harus mengacu pada standar komisi akreditasi dan *patient satisfaction* menjadi prioritas. *Patient satisfaction* akan menjadi tolak ukur yang penting dalam mengetahui sudah baik atau belum nya pelayanan dari sebuah rumah sakit. Menilai kualitas dari pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi banyak faktor, yang didalamnya terdapat sistem, fasilitas, proses pelayanan kesehatan, dan sumber daya manusianya. (Pekkaya et al, 2017)

Salah satu rumah sakit swasta yang sedang berkembang di Indonesia, khususnya berada di Kabupaten Tangerang Banten yaitu Rumah sakit swasta XYZ yang berdiri sejak 12 Desember 2012. Rumah sakit XYZ adalah anak perusahaan dari PT. Paramount Enterprise International, Paramount Enterprise merupakan salah satu perseroan yang pertama kali membangun wilayah Gading Serpong, Paramount Enterprise bergerak dalam bidang infrastruktur yang didalamnya terdapat rumah sakit, sekolah, universitas, dan sport center.

Rumah Sakit XYZ merupakan rumah sakit tipe B, yang juga merupakan rumah sakit tipe B pertama di Kabupaten Tangerang, khususnya Gading Serpong. Rumah Sakit XYZ memiliki beragam pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan rawat jalan (klinik umum, klinik Spesialis, dan klinik Subspesialis), ruang rawat inap (SVIP sampai dengan kelas 3), ruang rawat intensif (ICU, HCU, NICU), dan unit gawat darurat. Rumah sakit XYZ juga melayani pemeriksaan penunjang medis, seperti laboratorium, radiologi, rehabilitasi medis dan lainnya. Saat ini rumah sakit XYZ melayani pasien umum, asuransi pribadi, asuransi perusahaan, dan jaminan Asuransi pemerintah (BPJS TK). Lokasi Rumah sakit XYZ Gading

Serpong di area yang sedang berkembang, lokasi dari rumah sakit ini menjadi keunggulan dan memiliki peluang yang cukup besar untuk dapat mengembangkan bisnis. XYZ sebagai rumah sakit swasta yang menerima dan melayani tidak hanya pasien dengan pembayaran umum, melainkan juga menerima pembayaran perusahaan atau asuransi serta menerima pembayaran program asuransi pemerintah (BPJS TK).

Rumah sakit XYZ yang usia berdirinya sudah hampir memasuki satu dekade, bukanlah merupakan hal yang mudah. Sebab untuk dapat bertahan, terus dikenal dan berkembang sampai saat ini, diperlukan manajemen untuk memastikan tercapainya efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan adanya pandemi COVID-19, RS XYZ menghadapi tantangan baru untuk dapat terus memberi pelayanan yang berkualitas bagi pasien khususnya di wilayah Gading Serpong, yang wilayah ini masih terus dalam tahap pembangunan dan sedang sangat berkembang, dan selain itu melihat akses yang dimiliki RS XYZ yang strategis dan mudah dijangkau untuk mendapatkan fasilitas rumah sakit tipe B. Melihat dari lama berdirinya RS XYZ, tentunya sudah banyak pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien dan konsumen.

Sehingga peneliti merasa ini adalah saat yang tepat untuk melakukan evaluasi terhadap *patient satisfaction* terhadap rumah sakit, agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memperbaiki kekurangan yang ada. Dengan melakukan penelitian ini di masa pandemi COVID-19, diharapkan dapat memberikan kontribusi baru bagi manajemen untuk mencapai *patient satisfaction* yang tinggi serta terus meningkatkan *patient loyalty* terhadap rumah sakit. Rumah Sakit XYZ sebagai organisasi swasta yang berkembang di wilayah

yang juga sedang berkembang, akan diikuti dengan meningkatnya jumlah pasien, sumber daya manusia dan tenaga kesehatannya. Dengan berkembangnya jumlah pasien RS XYZ, sehingga kepuasan dari konsumen menjadi hal penting yang perlu di perhatikan, untuk kemudian dapat meningkatkan loyalitas dari konsumen.

Fenomena permasalahan yang ditemukan pada rumah sakit adalah tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit khususnya pelayanan rawat jalan yang masih belum sesuai target dalam data 3 tahun terakhir. Manajemen rumah sakit sendiri telah menetapkan angka kepuasan sesuai dengan standar komisi akreditasi rumah sakit, yaitu target kepuasan diangka 95 persen. Dari data survey yang di dapat dari pihak interna rumah sakit, adapun data yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini, hasil survei dalam tiga tahun terakhir

Tabel 1.1 Tingkat kepuasan pasien RS XYZ Tahun 2018-2020

	Rawat Jalan (%)	Rawat Inap (%)
2018	90	95
2019	91	93
2020	93	90

Sumber : Data dari internal Rumah Sakit XYZ (2021)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2018, hanya rawat inap yang telah mencapai target 95 persen, sedangkan unit rawat jalan masih dibawah 95 persen. Harapan dari angka kepuasan konsumen, adalah bisa stabil berada di atas 95 persen. Dengan angka kepuasan yang berada diatas 95 persen

setiap tahun, dapat menunjukkan kinerja pelayanan dari unit pelayanan tersebut apakah konsisten dari tahun ke tahun atau tidak. Sedangkan apabila angka kepuasan berada dibawah 95 persen, angka ini memberikan informasi bagi manajemen rumah sakit, bahwa pelayanan rumah sakit dinilai oleh konsumen masih perlu ditingkatkan. Masukan-masukan yang diberikan oleh pasien yang berobat perlu untuk didengar oleh manajemen, pasien tersebut telah mempunyai pengalaman berobat di rumah sakit. Dengan adanya masukan dari pasien ini, manajemen juga perlu melakukan evaluasi ulang terhadap alur, proses kerja, dan pelaksanaannya (Shah. R, 2003; Van Assen, 2018), dengan ini maka manajemen akan lebih mudah untuk memprioritaskan unit atau bagian mana yang perlu ditingkatkan. Kepuasan dari pasien tidak hanya bermanfaat jangka pendek, namun bermanfaat jangka panjang bagi rumah sakit. Rumah sakit yang memiliki atau mempunyai angka kepuasan pasien yang tinggi akan menarik pasien lama untuk kembali atau terjaganya loyalitas dari pasien serta dapat mendatangkan pasien baru, yang semua ini akan meningkatkan profitabilitas atau *revenue* rumah sakit (Ghazali et al, 2017; Asnawi et al, 2019)

Kesimpulan dari fenomena diatas menunjukkan bahwa pasien yang menjadi konsumen di rumah sakit XYZ mempunyai tingkat kepuasan konsumen dan persepsi terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang masih perlu ditingkatkan, untuk dapat terus mempertahankan eksistensinya yang sudah dibangun selama ini (Tan et al, 2019). Ada beberapa atau berbagai pendekatan untuk menyelesaikan atau agar dapat menjawab tantangan yang dialami, misalnya rumah sakit XYZ memiliki kebiasaan untuk mendatangkan pembicara untuk melatih atau memperbaharui kemampuan untuk melayani

konsumen yang akan meningkatkan kualitas dari tenaga kesehatan dan karyawan RS (Ashworth & Saxton., 2019).

*Patient loyalty* terkait dengan kehadiran atau kedatangan berulang dari konsumen ( dalam penelitian ini konsumen diartikan sebagai pasien), Loyalty sangat berhubungan dengan komitmen untuk membeli kembali produk atau pelayanan secara konsisten di kemudian hari. *Patient loyalty* ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan *patient satisfaction*, terdapat banyak dan beragam cara untuk mengasosiasikan *satisfaction* dan *loyalty*, 1) *Satisfaction* dan *loyalty* adalah satu kesatuan, 2) *Satisfaction* merupakan inti dari *loyalitas*, 3) *Satisfaction* merupakan salah satu bagian dari *loyalty* , 4) Didalam *ultimate loyalty* terdapat *satisfaction* dan “*simple*” *loyalty*, 5) sebagian dari bagian *Satisfaction* ditemukan pada *loyalitas* dan ada juga yang tidak menjadi bagian dari salah satunya tidak menjadi inti dari *loyalty*, 6) *Satisfaction* bagian awal dari trnasisi menuju bagian tertinggi yaitu *loyalty* (Oliver, R, L ., 2019).

*Patient satisfaction* dalam dunia perawatan di rumah sakit merupakan hal yang penting, *patient satisfaction* terkait erat dengan pemilihan strategi dalam pemberian pelayanan, seperti komunikasi, biaya, fasilitas, kompetensi, dan sikap dalam memberi pelayanan (Andaleeb, S.S., 1998). *Service quality* dalam pelayanan kesehatan terkait dengan asumsi yang diterima oleh pasien selama menerima pelayanan dari rumah sakit, oleh karena itu rumah sakit perlu untuk sangat mengenal dan mengukur kebutuhan yang diperlukan oleh pasien selama menerima pelayanan. *Service quality* merupakan sesuatu yang penting untuk rumah sakit sebagai acuan untuk pihak manajemen dalam mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan dalam memberikan pelayanan (Tan et al.,2019).

Berdasarkan Teori *quality health care* Kualitas perawatan kesehatan yang diberikan kepada pasien dari institusi pelayanan kesehatan, mendapatkan tantangan untuk dapat terus memenuhi kebutuhan dari pasien, diketahui pelayanan kesehatan itu dipengaruhi oleh struktur yang menjadi pengatur, proses dari pelayanan itu sendiri dan adanya hasil yang diperoleh akan di evaluasi untuk menilai kualitas dari perawatan yang telah di berikan (Donabedian, A.. 1988; Ayanian & Markel., 2016)

Dari penelitian empiris terdahulu oleh Tan et al, (2019), kerangka konseptual terdiri dari *patient satisfaction* sebagai variabel *Dependent*, yang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dalam model penelitian tersebut kualitas pelayanan ditinjau dari delapan variabel *independent* (Padma et al., 2009), yaitu prosedur tindakan, proses administrasi, gambaran terhadap rumah sakit dan lima faktor lainnya dikenal dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) yaitu *reliability (trustworthiness)*, *assurance (safety)*, *tangibles (infrastructure)*, *empathy (personel quality)*, *responsiveness (social responsibility)*. Model penelitian tersebut dapat diaplikasikan karena hasil dari penelitian tersebut menunjukkan pengaruh signifikan pada kepuasan pasien, lebih lanjut variabel dalam model penelitian tersebut relevan dan sesuai untuk digunakan pada penelitian dengan topik studi kasus di rumah sakit XYZ.

Model penelitian yang diajukan oleh Tan et al, (2019) juga mempunyai keterbatasan karena hanya menggunakan *patient satisfaction* sebagai variabel *dependent*. Kepuasan pasien saja diketahui tidak dapat menunjukkan pengaruhnya di masa mendatang, seperti yang dapat di lihat dari survey pendahuluan penelitian ( tabel 1.1). Sedangkan pengaruh kepuasan ini penting sebagai indikator mediasi



antara pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien kepada rumah sakit (Oliver., 1997). Sehingga diperlukan pengujian terhadap Variabel *safety*, *Infrastructure*, *staff competence*, dapat memberikan dampak pada *patient loyalty* rumah sakit. Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan *patient satisfaction* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *patient loyalty* (Fatima et al., 2018), dengan demikian pada model penelitian ini variable *safety*, *Infrastructure*, *staff competence* di uji dampaknya pada *patient loyalty* yang dimediasi oleh *patient satisfaction*.

Penelitian ini mengajukan suatu model penelitian baru yang di modifikassi dari model penelitian terdahulu (Fatima et al., 2018; Tan et al 2019). Dimana model dari penelitian ini akan di uji empiris pada pasien yang menerima pelayanan di rumah sakit XYZ. Hasil analisis model penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam menganalisa dan mengukur pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien di rumah sakit. Dari hasil penelitian ini juga diharapkan adanya di temukan implikasi bagi menejerial yang dapat dijadikan saran bagi manejer rumah sakit dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien rumah sakit.

## **1.2 Masalah Penelitian**

Rumah sakit XYZ merupakan satu-satunya rumah sakit tipe B yang berada di gading serpong, rumah sakit yang sudah hampir menginjak satu dekade ini belum dapat mencapai target kepuasan yaitu >95%, nilai ini sesuai dengan standar kepuasan kesehatan nasional yang ditentukan oleh Kemenkes (2016), sehingga melakukan evaluasi secara berkala dengan harapan agar kedepannya

persepsi kepuasan pasien dapat tercapai. Dengan tingginya *patient satisfaction* maka harapan terhadap *patient loyalty* juga akan meningkat. Berdasarkan masalah diatas, maka dapat dirangkai pertanyaan penelitian (*Research Question*) sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara *patient Safety* terhadap *patient satisfaction*?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara *infrastructure* terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah terdapat pengaruh positif antara *staff competence* terhadap *patient satisfaction* selama melakukan perawatan di rumah sakit XYZ?
4. Apakah terdapat pengaruh positif antara *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* di rumah sakit XYZ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Dari empat masalah penelitian diatas, maka dapat disusun tujuan penelitian seperti dijelaskan dibawah ini:

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh positif *patient Safety* terhadap *patient satisfaction* pada rumah sakit XYZ.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh positif *infrastruktur* terhadap *patient satisfaction* pada rumah sakit XYZ.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh positif *comunication* terhadap *patient satisfaction* pada rumah sakit XYZ.



4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada rumah sakit XYZ.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini adapun dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat dalam aspek akademis (khususnya ada ilmu manajemen) dan manfaat lainnya adalah aspek manajemen praktis. Manfaat akademis, yaitu untuk memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya tentang implementasi teori *healthcare quality* pada topik khusus. Masukan ini melalui hasil model penelitian yang menguji pengaruh *service quality* terhadap *patient loyalty* yang di mediasi oleh *patient satisfaction*. Dimana model penelitian ini akan diuji secara empiris pada studi kasus di rumah sakit swasta XYZ era pandemi COVID-19.

Manfaat praktis, yaitu untuk memberikan masukan bagi manajer rumah sakit XYZ, memperhatikan faktor-faktor yang dapat dipertahankan dan perlu di tingkatkan dalam pelayanan kesehatan khususnya selama masa pandemi COVID-19. Dimana pelayanan ini akan berdampak pada *patient satisfaction* serta peningkatan *patient loyalty* yang dapat mendukung kinerja bisnis rumah sakit.

#### **1.5. Sistemika Penelitian**

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab pertama ini terdiri dari uraian latar belakang penelitian serta penjelasan fenomena bisnis dan masalah penelitian beserta variabel penelitian yang akan digunakan. Selanjutnya uraian tentang pertanyaan penelitian (research question), tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua ini berisi uraian teori-teori dasar sebagai landasan dari penelitian, penjelasan variabel-variabel, serta penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan topik penelitian. Kemudian penjelasan pengembangan hipotesis beserta gambar model penelitian (conceptual framework) akan dijelaskan terperinci pada bab ini.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ketiga ini berisi uraian tentang objek penelitian, unit analisis penelitian, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data dengan PLS-SEM yang akan digunakan

## **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat ini berisi tentang analisis dari pengolahan data empiris penelitian yang terdiri dari profil dan perilaku responden, diikuti dengan analisis deskripsi variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan metode PLS-SEM beserta diskusinya.

## **BAB V: KESIMPULAN**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial yang dapat ditarik dari hasil analisis data, keterbatasan yang ditemukan serta saran bagi penelitian selanjutnya.