

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4. Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.5.2 Manfaat Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	25
2.1 Landasan Teori	25
2.1.1 <i>Service Quality</i>	25
2.1.1.1 Definisi Mutu.....	25
2.1.1.2 <i>Service Quality</i> Rumah Sakit.....	26
2.1.1.2.1. <i>Service Quality</i> Saat Pandemi Covid-19.....	27

2.1.1.3 Dimensi <i>Service Quality</i>	29
2.1.1.4 Indikator <i>Service Quality</i>	32
2.1.1.4.1 <i>Physical Infrastructure Quality</i> (PIQ).....	33
2.1.1.4.2 <i>Provider-Patient Interactional Quality</i> (PPIQ)	34
2.1.1.4.3 <i>Administrative Quality</i> (AS)	37
2.1.1.4.4 <i>Medical Care Quality</i> (MCQ).....	39
2.1.1.4.5 <i>Nursing Care Quality</i> (NCT)	41
2.1.1.5. Unsur yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i>	43
2.1.2. <i>Patient Satisfaction</i> (PS).....	44
2.1.3 <i>Patient Behavioral Consent</i>	47
2.1.4. Hubungan Antar Variabel.....	48
2.2. Penelitian Terdahulu	59
2.3 Pengembangan Hipotesis	71
2.3.1 Pengaruh Signifikan <i>Physical Infrastructure Quality</i> (PIQ) Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS).....	71
2.3.2. Pengaruh Signifikan <i>Provider-Patient Interactional Quality</i> (PPIQ) Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS)	71
2.3.3. Pengaruh Signifikan <i>Administrative Quality</i> (AQ) Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS)	72
2.3.4. Pengaruh Signifikan <i>Medical Care Quality</i> (MCQ) Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS)	72
2.3.5. Pengaruh Signifikan <i>Nursing Care Quality</i> (NCQ) Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS)	73
2.3.6. Pengaruh Signifikan <i>Patient Satisfaction</i> (PS) Terhadap <i>Patient</i>	

<i>Behavioral Consent (PBC)</i>	73
2.4 Model Penelitian	73
2.5 Bagan Alur Berfikir	74
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	76
3.1 Jenis Penelitian.....	76
3.2 Populasi dan Sampel	78
3.2.1 Populasi.....	78
3.2.2 Sampel	79
3.3 Metode Pengumpulan Data	80
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	82
3.5 Metode Analisis Data.....	84
3.5.1 Pengolahan Data.....	84
3.5.2 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	84
3.5.2.1 Uji Validitas	85
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	86
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	86
3.5.2.4 Analisis Linier Regresi Berganda (Multiple Regression)	89
3.5.2.5 Koefisien Korelasi (R).....	91
3.5.2.6 Koefisien Determinasi (R ²).....	92
3.5.2.7 Uji F.....	92
3.5.2.8 Uji T	93
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Gambaran Umum RSUD Kartini Mojokerto	95

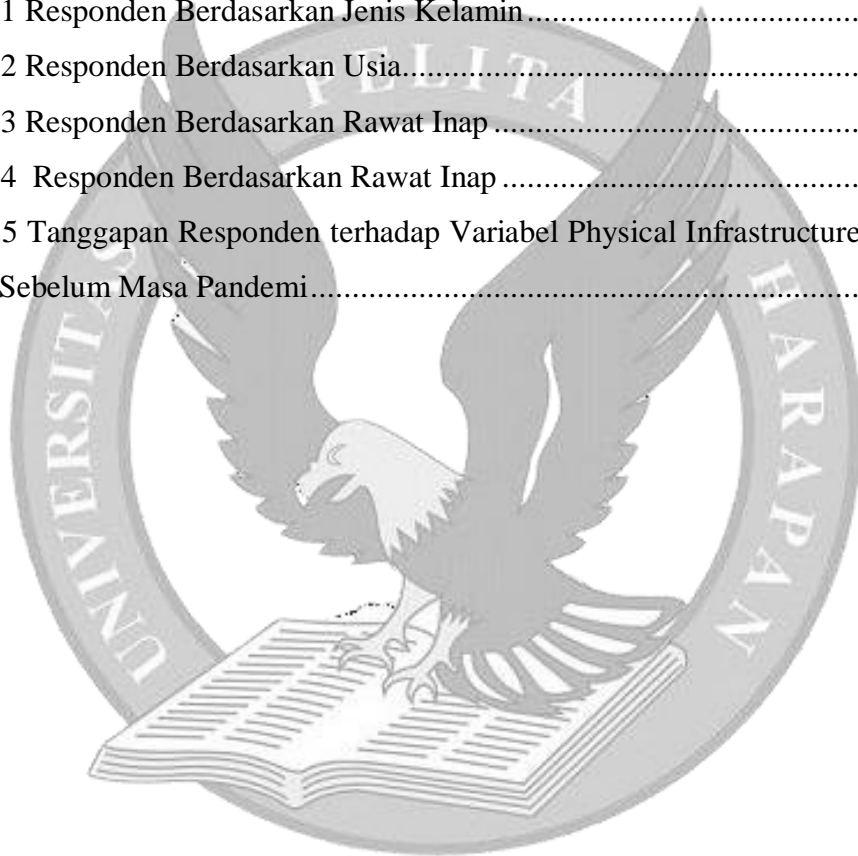
4.2 Analisa Data	96
4.2.1 Statistik Deskriptif	96
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	99
4.2.3 Uji Validitas	162
4.2.4 Uji Reabilitas	165
4.2.4 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	166
4.3 Analisis Statistik	80
4.3.1 Analisis Regresi	175
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2)	185
4.3.3. Pengujian Hipotesis	185
4.4 Pembahasan	84
BAB V: KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	265
5.1 Simpulan	265
5.2 Implikasi	272
5.3 Rekomendasi	276
DAFTAR PUSTAKA	278
KUESIONER	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampak Depan RSUD Kartini Kabupaten Mojokerto.....	10
Gambar 1.2 Ilustrasi Pemakaian Alat Perlindungan Diri (APD) Level Tiga.....	13
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	73
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	97
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	98
Gambar 4.3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Rawat Inap	73
Gambar 4.3. <i>Scatterplot Uji Normalitas Patient Satisfaction</i>	167
Gambar 4.4 <i>Scatterplot Uji Normalitas Patient Behavioral Consent</i>	167
Gambar 4.5 <i>Scatterplot Uji Normalitas Patient Behavioral Consent</i>	167
Gambar 4.6. <i>Scatterplot Uji Normalitas Patient Satisfaction</i>	73
Gambar 4.7. <i>Scatterplot Uji Normalitas Patient Behavioral Consent</i>	167
Gambar 4.8 <i>Scatterplot Uji Normalitas Patient Satisfaction</i>	167
Gambar 4.9 9 <i>Scatterplot Uji Normalitas Patient Behavioral Consent</i>	169
Gambar 4.10. <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Patient Behavioral Consent (Data Sebelum Pandemi)</i>	169
Gambar 4.12. <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Patient Satisfaction (Data Sesudah Pandemi)</i>	169
Gambar 4.13 <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Patient Behavioral Consent (Data Sesudah Pandemi)</i>	169
Gambar 4.14. <i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Patient Satisfaction (Data Sebelum dan Sesudah Pandemi)</i>	172
<i>Scatterplot Uji Heterokedastisitas Patient Behavioral Consent (Data Sebelum dan Sesudah Pandemi)</i>	172
Gambar 4.16 Hasil Penelitian Data Sebelum Masa Pandemi.....	1103
Gambar 4.17 Hasil Penelitian Data Sebelum Selama Pandemi.....	1104
Gambar 4.16 Hasil Penelitian Data Sebelum dan Selama Masa Pandemi.....	1104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbedaan RSUD Kartini Sebelum dan Setelah Akuisisi Metro Hospitals Group	3
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuisisioner.....	81
Tabel 3.2 Operasional Variabel	83
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi.....	92
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	96
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	97
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Rawat Inap	97
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Rawat Inap	99
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Physical Infrastructure Quality Sebelum Masa Pandemi.....	100



DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONERA-1

