

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	15
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis	20
1.5.2 Manfaat Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 <i>Patient behavioral Consent</i>	23
2.1.2 <i>Patient Satisfaction</i>	24
2.1.3 <i>Physical Infrastructure Quality</i>	26
2.1.4 <i>Provider-Patient Interactional Quality</i>	27
2.1.5 <i>Administrative Quality</i>	28
2.1.6 <i>Medical Care Quality</i>	28

2.1.7	<i>Nursing Care Quality</i>	29
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Pengembangan Hipotesis	35
2.3.1	Pengaruh <i>Physical Infrastructure Quality</i> (PIQ) terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS).....	35
2.3.2	Pengaruh <i>Provider–Patient Interactional Quality</i> (PPIQ) terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS)	36
2.3.3	Pengaruh <i>Administrative Quality</i> (AQ) terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS).....	37
2.3.4	Pengaruh <i>Medical Care Quality</i> (MCQ) terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS).....	37
2.3.5	Pengaruh <i>Nursing Care Quality</i> (NCQ) terhadap <i>Patient Satisfaction</i> (PS).....	38
2.3.6	Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> (PS) terhadap <i>Patient behavioral Consent</i> (PBC).....	39
2.3.7	Pengaruh <i>Physical Infrastructure Quality</i> terhadap <i>Patient Behavioral Consent</i> melalui <i>Patient Satisfaction</i>	39
2.3.8	Pengaruh <i>Provider-Patient Interactional Quality</i> terhadap <i>Patient Behavioral Consent</i> melalui <i>Patient Satisfaction</i>	40
2.3.9	Pengaruh <i>Administrative Quality</i> terhadap <i>Patient Behavioral Consent</i> melalui <i>Patient Satisfaction</i>	40
2.3.10	Pengaruh <i>Medical Care Quality</i> terhadap <i>Patient Behavioral Consent</i> melalui <i>Patient Satisfaction</i>	41
2.3.11	Pengaruh <i>Nursing Care Quality</i> terhadap <i>Patient Behavioral Consent</i> melalui <i>Patient Satisfaction</i>	42
2.4	Model Penelitian	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian	46
3.2	Populasi dan Sampel	48
3.2.1	Populasi	48
3.2.2	Sampel.....	48
3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	53
3.5	Metode Analisis Data	55
3.5.1	Pengolahan Data.....	55

3.5.2	Analisis Deskriptif.....	55
3.5.3	Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Columbia Asia di Medan.....	68
4.2	Hasil Penelitian <i>Pre-Test</i>	69
4.2.1	Pengujian Instrumen <i>Pre-Test</i>	69
4.3	Hasil Penelitian <i>Full Sampling</i>	71
4.3.1	Statistik Deskriptif.....	71
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	87
4.3.3	Pengujian Instrumen <i>Full Sampling</i>	96
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	100
4.3.5	Anallisis Regresi.....	106
4.3.6	Pengujian Hipotesis.....	111
4.4	Pembahasan.....	117
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....	145
5.1	Kesimpulan.....	145
5.1.1	Kesimpulan untuk Hipotesis.....	146
5.1.2	Kesimpulan untuk Masalah Penelitian.....	157
5.2	Rekomendasi.....	160
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	160
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	162
5.2.3	Rekomendasi untuk Penelitian Kedepan.....	170
DAFTAR PUSTAKA.....		1718
LAMPIRAN A KUESIONER.....		A-1
LAMPIRAN B PILOT RESEARCH PRE-TEST.....		B-1
LAMPIRAN C DATA TABULASI <i>PRE-TEST</i>.....		C-1
LAMPIRAN D ANALISIS KUALITAS DATA <i>PRE-TEST</i> MENGUNAKAN SPSS 25.00.....		D-1
LAMPIRAN E DATA TABULASI <i>FULL SAMPLING</i>.....		E-1
LAMPIRAN F HASIL KALKULASI DATA MENGGUNAKAN SPSS 25.00		F-1
LAMPIRAN G ANALISIS KUALITAS DATA.....		G-1
LAMPIRAN H PENGUJIAN MODEL PENELITIAN.....		H-1

LAMPIRAN I ANALISIS HIPOTESIS.....I-1
LAMPIRAN J PENGUJIAN PENGARUH TIDAK LANGSUNG.....J-1
LAMPIRAN K HASIL TURNITIN K-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2. Tampilan Logo Rumah Sakit Columbia Asia	5
Gambar 1. 3. Suasana Tenda di Rumah Sakit Columbia Asia Medan.....	6
Gambar 1. 4. Ulasan RS Columbia Asia Medan.....	8
Gambar 1. 5. Bangunan Rumah Sakit Columbia Asia Medan.....	10
Gambar 1. 6. Radiologi Rumah Sakit Columbia Asia Medan	10
Gambar 1. 7. Lab PCR Rumah Sakit Columbia Asia Medan	10
Gambar 1. 8. Tampilan Aplikasi Columbia Asia Indonesia	12
Gambar 1. 9. Alasan Kepuasan pada <i>Pre-Test</i>	14
Gambar 2. 1. Model penelitian Jameel, et al. (2019)	31
Gambar 2. 2. Hasil penelitian Jameel, et al. (2019)	31
Gambar 2. 3. Model Penelitian Swain & Kar (2018).....	34
Gambar 2. 4. Model Penelitian	43
Gambar 2. 5. Bagan Alur Berpikir	45
Gambar 4. 1. Diagram <i>Pie</i> Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Gambar 4. 2. Diagram <i>Pie</i> Responden berdasarkan Usia	74
Gambar 4. 3. <i>P-plot</i> Uji Normalitas <i>Patient Satisfaction</i>	101
Gambar 4. 4. <i>P-plot</i> Uji Normalitas <i>Patient Behavioral Consent</i>	101
Gambar 4. 5. <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Patient Satisfaction</i>	104
Gambar 4. 6. <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Patient Behavioral Consent</i> ...	105
Gambar 4. 7. Model Penelitian	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Daftar Rumah Sakit Tipe B di Medan	3
Tabel 3. 1 Desain inti kuesioner.....	52
Tabel 3. 2. Definisi operasional variabel	54
Tabel 3. 3. Skala Korelasi.....	63
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> pada <i>Physical Infrastructure Quality</i>	69
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> pada <i>Provider-Patient Interactional Quality</i>	69
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> pada <i>Administrative Quality</i>	70
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> pada <i>Medical Care Quality</i>	70
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> pada <i>Nursing Care Quality</i>	70
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> pada <i>Patient Satisfaction</i>	70
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i> pada <i>Patient Behavioral Consent</i>	70
Tabel 4. 8. Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	71
Tabel 4. 9. Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4. 10. Responden berdasarkan Usia	74
Tabel 4. 11. Derajat Penilaian Setiap Variabel	75
Tabel 4. 12. Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Infrastructure Quality</i> ... 76	
Tabel 4. 13. Tanggapan Responden Terhadap <i>Provider-Patient Interactional Quality</i>	77
Tabel 4. 14. Tanggapan Responden Terhadap <i>Administrative Quality</i>	79
Tabel 4. 15. Tanggapan Responden Terhadap <i>Medical Care Quality</i>	81

Tabel 4. 16. Tanggapan Responden Terhadap <i>Nursing Care Quality</i>	82
Tabel 4. 17. Tanggapan Responden Terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	84
Tabel 4. 18. Tanggapan Responden Terhadap <i>Patient Behavioral Consent</i>	85
Tabel 4. 19. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Physical Infrastructrure Quality</i>	87
Tabel 4. 20. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Provider-Patient Interaccional Quality</i>	88
Tabel 4. 21. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Administrative Quality</i>	90
Tabel 4. 22. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Medical Care Quality</i>	91
Tabel 4. 23. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Nursing Care Quality</i>	92
Tabel 4. 24. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	94
Tabel 4. 25. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Patient Behavioral Consent</i>	95
Tabel 4. 26. Hasil Uji Validitas pada <i>Physical Infrastructure Quality</i>	96
Tabel 4. 27. Hasil Uji Validitas pada <i>Provider-Patient Interaccional Quality</i>	97
Tabel 4. 28. Hasil Uji Validitas pada <i>Administrative Quality</i>	97
Tabel 4. 29. Hasil Uji Validitas pada <i>Medical Care Quality</i>	97
Tabel 4. 30. Hasil Uji Validitas pada <i>Nursing Care Quality</i>	98
Tabel 4. 31. Hasil Uji Validitas pada <i>Patient Satisfaction</i>	98

Tabel 4. 32. Hasil Uji Validitas pada <i>Patient Behavioral Consent</i>	98
Tabel 4. 33. Uji Reliabilitas	99
Tabel 4. 34. Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i> (K-S)	100
Tabel 4. 35. Hasil Uji Linearitas	102
Tabel 4. 36. Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	103
Tabel 4. 37. <i>Spearman Test Correlation</i>	105
Tabel 4. 38. Hasil Uji Regresi Sederhana	106
Tabel 4. 39. Hasil Uji Regresi Berganda	107
Tabel 4. 40. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	110
Tabel 4. 41. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	110
Tabel 4. 42. Hasil Uji F.....	111
Tabel 4. 43. Hasil Uji T.....	113
Tabel 4. 44. Hasil Uji Sobel.....	114
Tabel 4. 45. Indikator Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	132
Tabel 4. 46. Indikator Variabel <i>Administrative Quality</i>	134
Tabel 4. 47. Indikator Variabel <i>Medical Care Quality</i>	136
Tabel 4. 48. Indikator Variabel <i>Nursing Care Quality</i>	137
Tabel 4. 49. Indikator Variabel <i>Physical Infrastructure Quality</i>	139
Tabel 4. 50. Indikator Variabel <i>Provider-Patient Interactional Quality</i>	141
Tabel 4. 51. Indikator Variabel <i>Patient Behavioral Consent</i>	143
Tabel 5. 1. Implikasi Teoritis	160
Tabel 5. 2. Implikasi Manajerial	167

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner.....	A-1
Lampiran B <i>Pilot Research Pre-Test</i>	B-1
Lampiran C Data Tabulasi <i>Pre-Test</i>	C-1
Lampiran D Analisis Kualitas Data <i>Pre-Test</i>	D-1
Lampiran E Data Tabulasi <i>Full Sampling</i>	E-1
Lampiran F Hasil Kalkulasi Data Menggunakan Spss 25.00.....	F-1
Lampiran G Analisis Kualitas Data <i>Full Sampling</i>	G-1
Lampiran H Pengujian Model Penelitian.....	H-1
Lampiran I Analisis Hipotesis.....	I-1
Lampiran J Pengujian Pengaruh Tidak Langsung.....	J-1
Lampiran K Hasil Turnitin	K-1

