

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

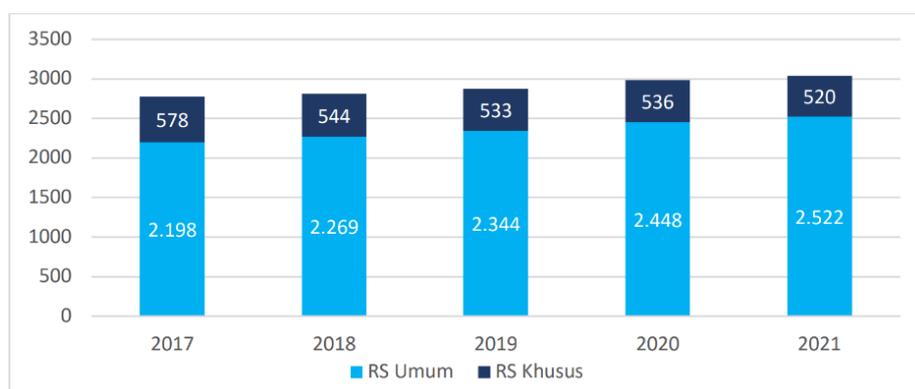
### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berupa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Depkes RI, 2009). Rumah sakit juga merupakan bagian penting dari pengembangan sistem kesehatan serta merupakan wadah untuk koordinasi dan integrasi perawatan. Kegiatan untuk pendidikan dokter, perawat dan professional kesehatan lainnya serta untuk penelitian klinis juga sering diselenggarakan oleh rumah sakit. Fungsi dan organisasi rumah sakit sangat bervariasi sesuai dengan organisasi pemberi layanan kesehatan dan posisi rumah sakit di dalam sistem. Struktur manajemen yang baik akan memastikan koordinasi di antara staf, layanan, infrastruktur dan rantai pasokan untuk memberikan perawatan yang berkualitas tinggi (World Health Organization, 2022a).

Saat ini pihak swasta dapat berperan aktif dalam pelayanan kesehatan dan mengembangkan usahanya di bidang kesehatan. Peran pemerintah dalam hal ini selain memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, misalnya melalui rumah sakit umum atau puskesmas juga bertindak sebagai regulator dan penjamin mutu pelayanan kesehatan. Pemerintah mengatur kebijakan-kebijakan pada bidang kesehatan, dan menetapkan standar pelayanan kesehatan yang diikuti dengan

pengawasan teknis pada sektor bisnis kesehatan milik swasta (Kemenkes, 2020). Oleh karena itu pemerintah tetap bertanggung jawab dan mempunyai kontrol terhadap bisnis kesehatan yang dimiliki pihak swasta.

Terdapat berbagai jenis bisnis di bidang kesehatan dimana pihak swasta dapat ikut berkontribusi, misalnya pada industri obat-obatan, alat kesehatan, apotek ritel, klinik, pendidikan tenaga medis, hingga rumah sakit. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan langsung bagi masyarakat di garis depan, rumah sakit mempunyai peran yang krusial. Selain fungsi sosial, rumah sakit swasta juga membutuhkan dukungan finansial untuk dapat terus berkembang (Andaleeb, 1998). Pertumbuhan ekonomi di Indonesia yang disertai dengan peningkatan daya beli konsumen turut mendorong perkembangan industri rumah sakit swasta. Jumlah rumah sakit swasta di Indonesia berdasarkan data resmi pemerintah terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya (Kemenkes, 2020). Bertambahnya jumlah rumah sakit swasta di Indonesia dapat mengindikasikan adanya tuntutan atau kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas di masyarakat. Hal ini dikarenakan rumah sakit swasta umumnya lebih unggul dalam hal kualitas pelayanan. Selain itu, rumah sakit swasta pada umumnya memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih inovatif sesuai dengan kebutuhan konsumen yang terus berubah (Basu et al., 2012; Berry, 2019). Mengenai pertumbuhan rumah sakit, berikut adalah gambaran pertumbuhan rumah sakit (RS) di Indonesia



Gambar 1.1 Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia  
Sumber : Kemenkes (2022)

Gambar di atas menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia akan terus bertambah antara tahun 2017 hingga 2021. Pada tahun 2017 jumlah rumah sakit sebanyak 2.776, meningkat menjadi 3.042 pada tahun 2021. Secara total, jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2021 terdiri dari 2.522 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 520 Rumah Sakit Khusus (RSK). Hal ini menggambarkan bahwa industri rumah sakit di Indonesia semakin mengalami persaingan yang ketat (Kemenkes RI, 2022). Selain itu, berdasarkan data kepemilikan rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa rumah sakit di Indonesia dimiliki dan dioperasikan oleh berbagai pihak seperti yang digambarkan pada tabel di bawah ini.

No	Penyelenggara	2017	2018	2019	2020	2021
<b>PEMERINTAH PUSAT</b>		<b>240</b>	<b>228</b>	<b>228</b>	<b>230</b>	<b>236</b>
1	Kementerian Kesehatan	14	15	18	19	19
2	TNI/POLRI	164	158	159	160	164
3	Kementerian Lain dan BUMN	62	55	51	51	53
<b>PEMERINTAH DAERAH</b>		<b>672</b>	<b>705</b>	<b>732</b>	<b>773</b>	<b>790</b>
1	Pemerintah Provinsi	87	91	92	97	96
2	Pemerintah Kabupaten/Kota	585	614	640	676	694
<b>SWASTA</b>		<b>1.286</b>	<b>1.336</b>	<b>1.384</b>	<b>1.445</b>	<b>1.496</b>
<b>Total Keseluruhan</b>		<b>2.198</b>	<b>2.269</b>	<b>2.344</b>	<b>2.448</b>	<b>2.522</b>

Gambar 1.2 Jumlah RS di Indonesia Berdasarkan Kepemilikannya  
Sumber : Kemenkes (2022)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa rumah sakit di Indonesia dimiliki dan diselenggarakan oleh berbagai pihak antara lain pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan swasta. Pada tahun 2021, dari 2.522 RSU di Indonesia sebanyak 1.496 RS diselenggarakan oleh swasta. Bila dibandingkan dengan RS milik pemerintah pusat dan pemerintah daerah, jumlah RS swasta lebih besar (Kemenkes RI, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa pihak swasta berkontribusi dalam sistem kesehatan di Indonesia sehingga mempunyai peran strategis dalam program pembangunan kesehatan yang dijalankan pemerintah. Dari data tersebut juga dapat disimpulkan bahwa bisnis rumah sakit di Indonesia memiliki potensi untuk berkembang sedemikian rupa sehingga dapat merangsang investasi dalam dan luar negeri di sektor ini. Misalnya saat ini terdapat sejumlah RS swasta di Indonesia telah *go public* di bursa saham. Demikian juga pertumbuhan bisnis di sektor rumah sakit swasta dapat mendorong penambahan lapangan kerja baru bagi tenaga kesehatan. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa industri rumah sakit swasta mempunyai nilai ekonomi dan menarik untuk menjadi topik penelitian.

Pulau Jawa adalah pulau dengan jumlah RS terbanyak dibandingkan pulau lainnya, dengan total 1.509 RS. Dari total 1.509 RS, sebanyak 889 merupakan RS swasta di Pulau Jawa (Kemenkes RI, 2022). Banten merupakan salah satu provinsi di Pulau Jawa dengan jumlah penduduk mencapai 13 juta jiwa pada tahun 2021. Dengan jumlah penduduk tersebut maka diperlukan rumah sakit dalam jumlah yang cukup untuk menunjang pelayanan kesehatan penduduk di Banten. Berdasarkan data yang ada diketahui bahwa terdapat 123 rumah sakit di Provinsi Banten, dimana 104 di antaranya dikelola swasta. Semua rumah sakit memiliki 13.426 tempat tidur untuk 13 juta orang, dan angka ini telah sesuai standar, yaitu tersedianya satu tempat

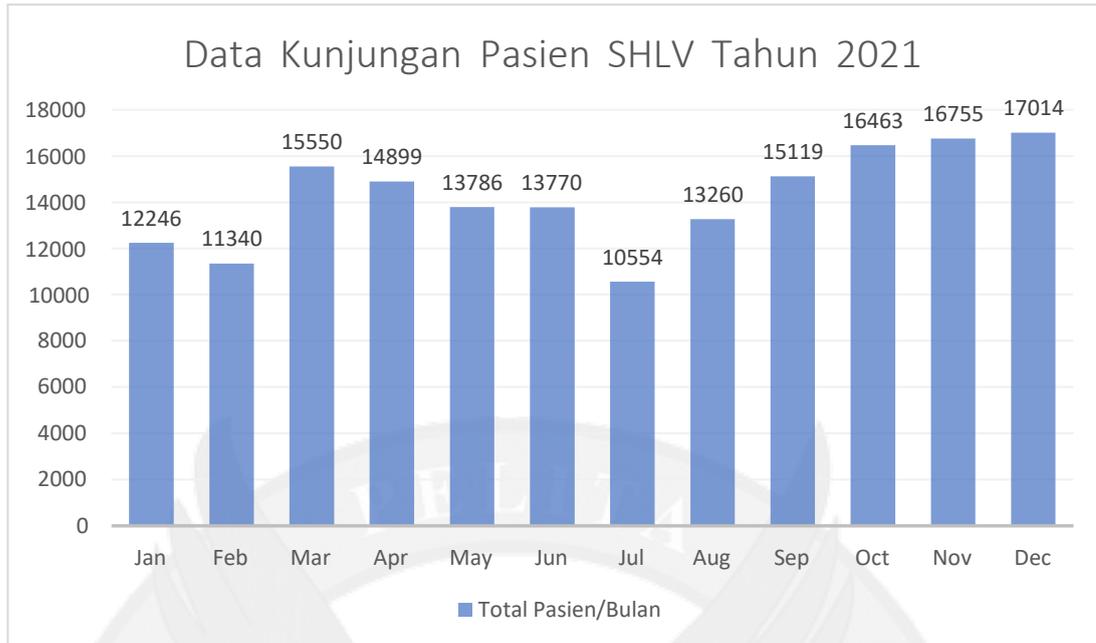
tidur untuk 1.000 jiwa (Kemenkes RI, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Banten cukup banyak sehingga persaingan rumah sakit swasta di Banten semakin ketat. Setiap rumah sakit swasta berusaha mempertahankan pelanggan dan bersaing untuk mendapatkan pelanggan baru. Oleh karena itu, rumah sakit Banten dapat menjadi bahan analisis yang menarik untuk kajian manajemen rumah sakit.

Salah satu RS yang berada di Pulau Jawa adalah Siloam Hospitals. Siloam Hospitals merupakan rumah sakit swasta yang ada di Indonesia yang dibangun oleh Lippo Group. Siloam Hospitals pertama kali didirikan pada tahun 1996 di Lippo Village dengan nama Rumah Sakit Siloam Gleneagles, yang sekarang telah berganti nama menjadi Siloam Hospitals Lippo Village. Hingga tahun 2021, Siloam Hospitals telah mengelola dan mengoperasikan 40 rumah sakit. Salah satu cabangnya yaitu Siloam Hospitals Lippo Village (SHLV) berada di Provinsi Banten. Rumah sakit ini merupakan rumah sakit pertama di Indonesia yang mendapatkan akreditasi internasional empat kali berturut-turut dari Joint Commission International (JCI) selain akreditasi KARS dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Rumah sakit ini menjadi pilihan pertama warga Banten sebagai pusat kesehatan bertaraf internasional dengan keunggulan di bidang neurosains, kardiologi, ortopedi, dan gawat darurat (PT Siloam International Hospitals Tbk, 2022).

Pada akhir Desember 2019, terjadi fenomena wabah pneumonia misterius di Wuhan, Hubei, Cina. Pada 30 Januari 2020, WHO mengumumkan status epidemi infeksi 2019-nCoV dan memperingatkan keadaan darurat kesehatan masyarakat yang telah menjadi masalah serius di tingkat pandemi. Pada 11 Februari 2020,

WHO secara resmi memberikan terminologi penyakit ini sebagai *Corona Virus Disease-2019* (COVID-19) (Wu et al., 2020). Sampai dengan 5 Agustus 2022, WHO melaporkan terdapat kasus konfirmasi COVID-19 sebanyak 579.092.623 kasus dengan 6.407.556 angka kematian yang hingga saat ini terus mengalami peningkatan. Kasus COVID-19 pertama kali terkonfirmasi di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 dan hingga saat ini kasus COVID-19 mencapai 6,22 juta kasus dengan total 157.060 kematian (World Health Organization, 2022b).

Pandemi COVID-19 berpengaruh pada semua bidang, terutama secara signifikan pada bidang pelayanan kesehatan. Selama masa pandemi COVID-19, kunjungan pasien ke rumah sakit mengalami penurunan, selain karena rasa takut dalam masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit, rumah sakit sendiri juga memberlakukan peraturan untuk pembatasan kapasitas pasien rawat jalan untuk mengurangi risiko penyebaran kasus COVID-19 (Ziedan et al., 2020). Pada April 2020, Kementerian Kesehatan mengeluarkan kebijakan yang mewajibkan rumah sakit untuk mengurangi layanan perawatan rutin kecuali untuk keadaan darurat. Kebijakan dan fenomena ini telah menyebabkan penurunan yang signifikan dalam jumlah pasien yang mencari perawatan di rumah sakit. Hal ini juga berpengaruh terhadap Siloam Hospital dimana jumlah pasien rawat jalan di Siloam Hospitals yaitu sebanyak 2.396.886 pada tahun 2021, dimana terjadi penurunan yang sebelumnya terdapat sebanyak 2.752.379 dan 2.753.379 pada tahun 2020 dan 2019 (PT Siloam International Hospitals Tbk, 2022). Sedangkan jumlah kunjungan pasien di Siloam Hospital Lippo Village dapat dilihat pada data di bawah ini



Gambar 1.3 Data Kunjungan Pasien SHLV Tahun 2021  
Sumber : Siloam Hospital Lippo Village (2022)

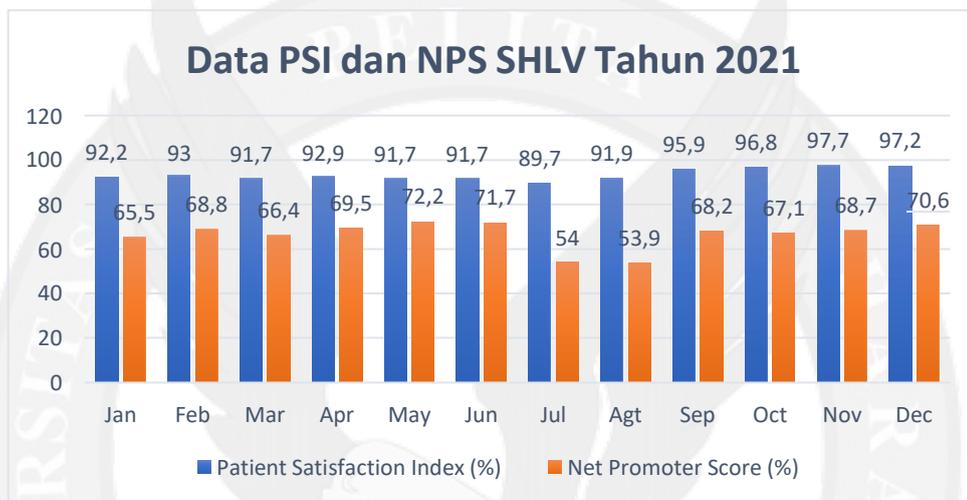
Dari data diatas dapat dilihat bahwa pada bulan Februari 2021 terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Siloam Hospital Lippo Village yang kemudian kembali meningkat pada bulan Maret. Akan tetapi, dari Maret hingga Juli 2021 jumlah kunjungan pasien terus mengalami penurunan hingga mencapai angka terendah pada bulan Juli yaitu sebanyak 10.554 pasien, yang kemudian kembali meningkat hingga akhir tahun. Hal ini menunjukkan masih adanya ketidakstabilan dalam hal kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit ini.

Dalam memberikan pelayanan, rumah sakit perlu memperhatikan mutu pelayanan. Untuk meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit harus terakreditasi. Akreditasi berarti mutu pelayanan rumah sakit diakui setelah dilakukan penilaian dan telah memenuhi standar. Terdapat pedoman bagi rumah sakit yang memuat tingkat efisiensi yang ingin dicapai dalam peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Pedoman ini termasuk dalam standar akreditasi rumah sakit (Kemenkes RI, 2022b).

Manajemen rumah sakit swasta harus dapat menjamin mutu pelayanan rumah sakit memenuhi standar kepuasan pasien yang ditetapkan oleh pemerintah. Kepuasan pasien dalam industri kesehatan dipengaruhi secara positif oleh persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pasien merasa puas apabila pelayanan rumah sakit sesuai dengan harapannya. Ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, ada rasa puas dengan kualitas layanan secara keseluruhan (Chana et al., 2021). Menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa manfaat seperti membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggannya, menciptakan dasar yang baik bagi pelanggan untuk kembali dan membentuk loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan. (Yessy et al., 2021). Dalam penelitian secara empiris kepuasan pasien diketahui mempunyai pengaruh langsung terhadap niatnya untuk mengunjungi kembali (*revisit*) rumah sakit tersebut (Kim et al., 2017). Diketahui juga dari penelitian lainnya, bahwa pasien yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Rostami et al., 2019). Loyalitas merupakan komitmen seseorang untuk selalu membeli sebuah jasa dengan terus menerus diwaktu yang akan datang (Iswara & Rustam, 2021). Loyalitas dari pelanggan sangat penting untuk kelangsungan dan pertumbuhan perusahaan (Huda & Yuliati, 2022). Dengan demikian kepuasan pasien dapat mempunyai pengaruh dalam mempertahankan pelanggan dan mendatangkan pelanggan baru. Peningkatan kunjungan pelanggan atau pasien dapat menjadi faktor penentu kelangsungan hidup rumah sakit dalam persaingan industri rumah

sakit. Oleh karena itu, manajer rumah sakit harus mempertimbangkan semua aspek pelayanan rumah sakit yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun fenomena lainnya berasal dari data *patient satisfaction index* dan *net promoter score* terkait pelayanan menurut pasien yang pernah melakukan perawatan rawat jalan di Siloam Hospital Lippo Village pada tahun 2021. Adapun hasilnya ditunjukkan seperti pada gambar berikut



Gambar 1.4 Data PSI dan NPS SHLV Tahun 2021  
Sumber : Siloam Hospital Lippo Village (2022)

Dari gambar diatas, didapatkan hasil kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Siloam Hospital Lippo Village pada tahun 2021 sudah baik yaitu di atas 90%. Sedangkan *net promoter score* yang digunakan untuk mengetahui nilai loyalitas pasien masih berada di angka rata-rata. Nilai <70% menandakan bahwa nilai masih berada di bawah rata-rata dan dapat ditingkatkan (Gitlin, 2022). Hasil ini menunjukkan adanya gap dari perspektif konsumen, dimana konsumen sudah merasa puas dengan pelayanan yang diterima namun belum memiliki loyalitas untuk kembali ke rumah sakit.

Kesimpulan dari kedua fenomena tersebut serta dikaitkan dengan pertumbuhan rumah sakit di Indonesia, yakni kebutuhan masyarakat akan fasilitas

pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat terus meningkat, hal ini berdampak pada peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia. Hal ini akan berdampak pada meningkatnya persaingan bisnis antar rumah sakit. Namun hasil *net promoter score* menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan masih belum berpengaruh terhadap loyalitas. Oleh karena itu penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menjawab pertanyaan tentang aspek atau faktor mana yang perlu diperhatikan dan diperbaiki dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Dapatkah faktor-faktor ini mempengaruhi kepuasan konsumen, dan dapatkah kepuasan tersebut mempengaruhi loyalitas.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas pasien, rumah sakit perlu memperhatikan strategi pemasarannya. Pemasaran harus memperhatikan kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan untuk mencapai tujuan pemasaran. Konsep pemasaran yang paling umum dan berkembang adalah bauran pemasaran. Bauran pemasaran adalah seperangkat alat pemasaran yang digunakan oleh perusahaan untuk secara konsisten mencapai tujuan pemasarannya di pasar targetnya. Bauran pemasaran terdiri dari tujuh komponen utama: produk, harga, lokasi, promosi, orang, bukti fisik, dan proses (Yessy et al., 2021). Bauran pemasaran sangat penting untuk mengoptimalkan harga pelayanan, meningkatkan kesadaran kesehatan, mengubah sikap penyedia layanan, meningkatkan sumber daya keuangan rumah sakit, dan mengurangi kesenjangan komunikasi antara penyedia dan pengguna layanan. Selain itu, *output* langsung dari bauran pemasaran di rumah sakit adalah dengan meningkatnya kepuasan pasien (Ravangard et al., 2020).

Strategi bauran pemasaran menggabungkan kegiatan pemasaran untuk menemukan kombinasi yang paling efektif untuk menghasilkan jumlah kepuasan yang paling luar biasa. Bauran pemasaran terdiri dari elemen organisasi perusahaan yang dapat dikontrol perusahaan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan memberikan mereka pengalaman yang memuaskan. Strategi bauran pemasaran (7P) akan menambah nilai pada pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan (Chana et al., 2021). Oleh karena itu, komponen kunci bauran pemasaran dapat berperan sangat penting sebagai strategi dan kebijakan perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Semakin puas dan loyal pelanggan, maka akan meningkatkan pendapatan perusahaan (Richter & Muhlestein, 2017).

Dalam penelitian secara empiris, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara marketing mix dalam aspek *product, price, place, promotion, people, process, physical evidence* terhadap kepuasan pasien. Produk yang baik, harga yang murah, tempat, promosi yang menarik, proses, people, serta penampilan fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien (Fuad et al., 2019). Diketahui juga dari penelitian lainnya, bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara positif oleh variabel *marketing mix* dalam aspek produk, tempat, orang dan bukti fisik. Semakin efektif variabel *marketing mix* yang diterapkan, maka kepuasan pasien akan meningkat (Nasution et al., 2020). Penelitian lain yang dilakukan oleh Chana et al. (2021) menyatakan bahwa *marketing mix* (7P) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. *Marketing mix* juga dapat memprediksi kepuasan pasien sebesar 81,6%.

Penelitian ini difokuskan pada rumah sakit swasta yang telah terakreditasi di area Banten. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa rumah sakit swasta biasanya berada dalam lingkungan bisnis yang kompetitif dan mengadopsi pendekatan kompetitif dengan layanan berkualitas. Di samping itu konsumen RS swasta cenderung berstatus sosial ekonomi menengah ke atas dan memiliki tingkat pendidikan yang baik, sehingga dapat memberikan gambaran kemungkinan harapan konsumen.

Dari penelitian terdahulu ditemukan tujuh faktor pengaruh *marketing mix* yang dapat mempengaruhi pilihan pasien terhadap RS (Ravangard et al., 2020). Dalam penelitian tersebut tujuh faktor diwakili oleh variabel *product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*. Berdasarkan penelitian lain ditemukan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Untuk efek tidak langsung, semua faktor *marketing mix* memiliki efek positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Sudari et al., 2019). Dengan demikian, pada model penelitian ini variabel *patient satisfaction* diuji sebagai variabel mediasi terhadap *patient loyalty* sebagai variabel *dependent* penelitian.

Posisi penelitian mengajukan suatu model penelitian baru yang dimodifikasi dari model penelitian terdahulu (Ravangard et al., 2020; Sudari et al., 2019). Dimana model penelitian ini akan diuji secara empiris pada pasien rawat jalan di Siloam Hospital Lippo Village. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen rumah sakit untuk dapat diimplikasikan pada pelayanan rawat jalan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit yang lebih baik.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang mengenai model penelitian yang diajukan serta fenomena permasalahan yang mendasari, maka dapat dirumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian seperti berikut:

1. Apakah *product* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
2. Apakah *price* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah *place* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
4. Apakah *promotion* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
5. Apakah *people* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
6. Apakah *process* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
7. Apakah *physical evidence* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
8. Apakah *patient satisfaction* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient loyalty*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dapat diuraikan berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *product* terhadap *patient satisfaction*
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *price* terhadap *patient satisfaction*
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *place* terhadap *patient satisfaction*
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *promotion* terhadap *patient satisfaction*
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *people* terhadap *patient satisfaction*
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *process* terhadap *patient satisfaction*
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *physical evidence* terhadap *patient satisfaction*
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat dalam berbagai aspek, yaitu aspek teoritis, serta aspek praktis.

Manfaat teoritis bertujuan untuk berkontribusi pada penelitian lebih lanjut tentang penerapan teori loyalitas pada pelayanan rawat jalan. Masukan ini berasal dari temuan penelitian yang menguji pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pasien dan dampaknya terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini akan diuji

secara empiris pada pasien yang menggunakan layanan rawat jalan rumah sakit tersebut.

Dari aspek praktisnya adalah untuk memberikan masukan kepada manajemen rumah sakit tentang faktor-faktor yang dapat dipertahankan dan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penulisan dan penyusunan penelitian ini dilakukan mengikuti sistematika penelitian yang disusun dalam lima bab. Dalam setiap bab tersebut terdapat pemaparan yang terbagi dalam beberapa sub-bab. Uraian sistematika penulisan tesis disusun sebagai berikut

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

Memaparkan latar belakang penelitian dan menjelaskan tentang masalah disertai variabel penelitian yang akan digunakan. Selanjutnya uraian tentang pertanyaan penelitian (*research question*), tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas tentang teori-teori dasar yang mendasari penelitian, penjelasan variabel, dan penelitian yang terkait dengan topik penelitian terdahulu. Dilanjutkan dengan pengembangan hipotesis beserta gambaran model penelitian (*conceptual framework*) yang diajukan.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Membahas tentang objek penelitian, unit analisis penelitian, jenis penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

### BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi data tentang analisis pengolahan data penelitian yang terdiri dari profil dan perilaku responden, analisis deskriptif variabel penelitian, analisis penelitian dengan PLS-SEM, dan pembahasannya.

### BAB V: KESIMPULAN

Berisikan kesimpulan dari penelitian, implikasi manajerial serta keterbatasan dan saran untuk penelitian selanjutnya.