

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Derajat kesehatan masyarakat yang tinggi dan pelayanan kesehatan mudah diakses merupakan arah yang ingin dicapai oleh pemerintah Indonesia. Oleh karena itu dibutuhkan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai untuk mencapai tujuan tersebut. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 mendefinisikan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat. Klinik merupakan salah satu bagian dari fasilitas pelayanan kesehatan. Permenkes nomor 9 tahun 2014 mengatakan klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan berupa pelayanan medis dasar dan atau spesialisik secara komprehensif. Berdasarkan jenis pelayanan yang dilakukan terdiri dari klinik utama dan klinik pratama. Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis spesialisik atau pelayanan medis dasar dan spesialisik. Sedangkan Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar baik umum maupun khusus.

Klinik merupakan salah satu contoh perusahaan yang berkecimpung dalam industri pelayanan kesehatan dengan tujuan memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan kualitas tinggi. Telah terjadinya perubahan pada

industri perawatan kesehatan di negara berkembang telah memberikan tekanan besar kepada klinik untuk kompetitif (Zhou, Wan, Liu, Feng & Shang, 2017). Lingkungan yang kompetitif dan meningkatnya pengetahuan masyarakat akan kesehatan mendorong klinik untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat dan bersaing satu sama lain demi mendapatkan jumlah pasien yang lebih banyak. Kesuksesan pelayanan kesehatan tidak hanya merupakan hasil dari keterampilan teknis yang baik dan penyediaan layanan berkualitas tinggi, tetapi juga dari memuaskan pasien dan mendorong mereka untuk kembali berobat ke klinik (Rundle & Russell, 2010).

BPJS merupakan pengelola program pemerintah berupa jaminan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Menurut laporan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan, jumlah seluruh fasilitas kesehatan dimulai dari Rumah Sakit, Klinik Utama, Klinik Pratama dan Puskesmas di Indonesia pada awal tahun 2023 terdapat 27.659 unit. Jumlah klinik pratama dapat dijelaskan pada table berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Klinik Pratama

Klinik Pratama	Jumlah
Seluruh Indonesia	7.158 unit
Provinsi Sumatera Barat	127 unit
Kota Padang	71 unit

Sumber: Data dari Laporan BPJS (Annur, 2023)

Klinik Pratama Kota Tua adalah salah satu klinik yang melayani pasien umum maupun pasien BPJS di Kota Padang, Sumatera Barat. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2023 cenderung fluktuatif naik turun dan jumlah kapitasi

pasien bertambah tapi tidak signifikan dan cenderung menurun jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Kapitasi dalam hal ini dapat diartikan sebagai jumlah pasien yang memilih Klinik Pratama Kota Tua Padang sebagai fasilitas kesehatannya.

Tabel 1.2 Jumlah Pasien Berobat dan Kapitasi Klinik Pratama Kota Tua Padang

Bulan	Jumlah Kunjungan	Kapitasi	Pertumbuhan Kapitasi
Januari	1.418	5.543	
Februari	1.494	5.614	+1,28%
Maret	1.541	5.662	+0,8%
April	1.203	5.791	+2,2%
Mei	1.746	5.839	+0,8%
Juni	1.472	5.939	+1,7%
Juli	1.624	6.033	+1,5%
Agustus	1.736	6.044	+0,1%

Sumber: Data Dari Internal Klinik Pratama Kota Tua (2023)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien BPJS mengalami peningkatan dan penurunan dari Bulan Januari sampai Bulan Agustus. Jumlah kunjungan yang fluktuatif disebabkan oleh bermacam faktor dan salah satunya adalah kurang loyalitasnya pasien untuk berkunjung kembali ke Klinik Pratama Kota Tua Padang. Klinik Pratama Kota Tua Padang mengharapkan pertumbuhan kapitasi yang meningkat signifikan dalam setiap bulannya namun hal tersebut tidak terjadi, meskipun dalam setiap bulan masih dalam keadaan positif namun tetap dalam kondisi fluktuatif. Hal ini yang mendasari pentingnya meningkatkan loyalitas pasien agar pertumbuhan kapitasi mengalami peningkatan yang stabil dalam setiap bulannya. Hal ini juga menandakan gap penelitian antara harapan dari manajemen Klinik Pratama Kota

Tua Padang dengan kenyataan yang terjadi mengenai tingkat kapitasi yang tidak stabil.

Tabel 1.3 Hasil Pretest Loyalitas Pasien

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Saya lebih memilih dokter tertentu karena saya menyukainya	1	7	6	11	5
2. Saya lebih tertarik kepada dokter tertentu dibandingkan dokter lainnya	0	7	6	13	4
3. Saya merasa lebih terikat kepada dokter tertentu dibandingkan dokter lainnya	0	6	7	12	5
4. Saya menyukai pelayanan dokter tertentu dibandingkan dokter lainnya	0	6	6	11	7

Berdasarkan Tabel 1.3 maka terdapat gejala bahwa masih ada pasien BPJS yang tidak loyal terhadap dokter tertentu. Sebanyak delapan orang tidak memiliki kecenderungan untuk menyukai dokter tertentu, sebanyak tujuh orang merasa tidak tertarik pada dokter tertentu, sebanyak enam orang tidak merasa terikat pada dokter tertentu, sebanyak enam orang tidak menyukai pelayanan dokter tertentu. Manajemen Klinik Pratama Kota Tua Padang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya namun kenyataan di lapangan masih ada pasien yang merasa tidak loyal terhadap dokter-dokter yang memberikan pelayanan di klinik. Hal ini menjadi kesenjangan antara keinginan manajemen klinik dengan fakta yang sebenarnya terjadi.

Loyalitas pelanggan di industri medis sangat bertolak belakang dengan industri lainnya. Pasien bersifat pasif dan tidak mempunyai keinginan aktif untuk datang kembali. Pelayanan medis didasarkan atas hubungan kepercayaan antara kebutuhan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter yang

menimbulkan kesediaan pasien untuk mengkonsumsi atau berobat kembali. *Patient loyalty* mengacu kepada keteguhan pasien untuk secara berulang membeli produk atau menggunakan jasa atau layanan yang disukai secara terus menerus di masa yang akan datang, meskipun ada pengaruh usaha promosi dari pihak lain sehingga menimbulkan potensi perubahan tingkah laku (Oliver, 1999). *Patient loyalty* merupakan faktor penting kesuksesan suatu usaha bagi penyedia layanan kesehatan (Zhou et al.,2017). *Patient loyalty* sangat dibutuhkan dalam jangka waktu lama karena hasilnya yang saling menguntungkan bagi pihak pasien maupun klinik. *Patient loyalty* sangat dibutuhkan karena pasien loyal dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan klinik (Wiliana, Erdawati & Meitry, 2018). *Patient loyalty* ini dipengaruhi oleh berbagai aspek yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan dan lainnya. Menurut Oliver (1999), *patient loyalty* terdiri dari empat tingkatan sebagai berikut *cognitive*, *affective*, *conative* dan *action*. Fase *conative* sering disebut sebagai *behavioral intention*.

Tabel 1.4 Hasil Pretest Kepuasan Pasien

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Dokter mendorong saya menceritakan semua hal yang berhubungan dengan kesehatan saya	0	1	5	15	9
2. Dokter meluangkan waktu yang cukup untuk saya	0	1	6	17	6
3. Saya ingin dokter hadir pada keadaan yang darurat	0	1	4	15	10

Berdasarkan Tabel 1.4 maka terdapat gejala bahwa masih ada pasien BPJS yang merasa tidak puas terhadap dokter tertentu. Sebanyak satu orang pasien merasa bahwa dokter tidak mendorong pasien untuk menceritakan semua hal yang berhubungan dengan kesehatan pasien. Sebanyak satu orang pasien

merasa dokter tidak meluangkan waktu yang cukup untuk pasien. Sebanyak satu orang pasien merasa tidak ingin dokter hadir pada keadaan yang darurat.

Tabel 1.5 Hasil Pretest Kepercayaan Pasien

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Keterampilan dokter tidak sehebat yang seharusnya	2	15	5	7	1
2. Kadangkala dokter tidak memberikan perhatian penuh terhadap apa yang saya sampaikan	4	15	4	6	1
3. Kadangkala dokter lebih peduli tentang apa yang nyaman bagi dirinya daripada kebutuhan medis saya	4	16	5	3	2

Berdasarkan Tabel 1.5 maka terdapat gejala bahwa masih ada pasien BPJS yang merasa tidak puas terhadap dokter tertentu. Sebanyak delapan orang pasien merasa keterampilan dokter tidak sehebat yang seharusnya dimiliki oleh seorang dokter. Sebanyak tujuh orang pasien merasa bahwa dokter tidak memberikan perhatian penuh terhadap yang pasien sampaikan. Sebanyak lima orang pasien merasa bahwa dokter lebih peduli tentang apa yang nyaman bagi dirinya dibandingkan kebutuhan medis pasien.

Tingginya *patient loyalty* pada klinik disebabkan oleh rasa kepercayaan tinggi yang dimiliki oleh pasien terhadap klinik yang dipilihnya. *Patient trust* adalah unsur utama keberhasilan penanganan penyakit pasien. *Patient trust* dalam pelayanan kesehatan di klinik dapat dinilai dari seberapa jauh keteguhan pasien terhadap kompetensi penyedia layanan kesehatan dalam memenuhi keinginan mereka (Ramadhani & Sediawan, 2022). *Patient trust* terdiri dari empat dimensi yaitu *competence*, *honesty*, *fidelity*, dan *global trust* (Hall, Zheng, Dugan, Camacho, Kidd, Mishra, & Balkrishnan, 2002).

Tabel 1.6 Hasil Pretest Empati Dokter

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Dokter bertanya tentang keseharian saya	0	2	9	16	3
2. Dokter dapat melihat sesuatu dari sudut pandang saya	1	0	10	16	3

Berdasarkan Tabel 1.6 maka terdapat gejala bahwa masih ada pasien BPJS yang merasa dokter tidak berempati terhadap pasien. Sebanyak dua orang pasien merasa dokter tidak bertanya perihal kejadian yang ada dalam keseharian pasien. Sebanyak satu orang pasien merasa bahwa dokter tidak dapat melihat dari sudut pandang pasien.

Empathy penting bagi tenaga kesehatan agar lebih perhatian dan responsif terhadap kebutuhan pasien. *Empathy* dalam sehari-hari dikenal sebagai tindakan menempatkan diri dan turut serta merasakan seperti yang dialami oleh orang lain (Myers & Hodges, 2007). *Doctor empathy* atau empati dokter didefinisikan sebagai kemampuan kognitif yang melibatkan kemampuan dokter untuk memahami perasaan dan perspektif pasien serta kemampuan untuk menyampaikan pemahaman tersebut (Hojat, Gonella, Mangione, Nasca, Veloski, Erdmann, Callahan & Magee, 2002).

Tabel 1.7 Hasil Pretest Komunikasi Efektif Dokter Pasien

Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1. Dokter mengajak saya supaya mengajukan pertanyaan lainnya yang ingin diketahui	0	0	8	15	7
2. Dokter menunjukkan ketertarikan pada ide-ide saya tentang kesehatan saya	0	0	6	21	3

Berdasarkan Tabel 1.7 maka terdapat gejala bahwa masih ada pasien BPJS yang menunjukkan ketidaksetujuan terhadap komunikasi efektif yang

dilakukan dokter. Sebanyak delapan orang pasien masih ragu-ragu apakah dokter mengajak pasien untuk mengajukan pertanyaan lainnya yang ingin diketahui oleh pasien. Sebanyak enam orang pasien masing ragu apakah dokter menunjukkan ketertarikan pada ide-ide pasien mengenai kesehatan pasien.

Physician patient communication merupakan kunci utama dalam pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai jantung dan seni kedokteran. Komunikasi dokter pasien diatur dalam Undang- Undang Nomor 29 tahun 2004 tentang praktik kedokteran dimana dokter dengan pasien dianggap sebagai rekan. *Effective communication* merupakan bagian integral dari hubungan pasien-dokter (Morelli, Mulas & Caocci, 2021). Pada saat ini, *effective physician patient communication* dianggap sebagai bagian penting dari pasien dan salah satu kemampuan dasar yang penting bagi dokter dan tidak dapat didelegasikan. Dalam pelayanan medis, adanya *effective physician patient communication* akan menghasilkan suatu keadaan yang diinginkan dimana dokter dan pasien secara bersama melakukan tindakan pengelolaan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pasien. Selain itu, *effective physician patient communication* dapat menjadi sumber motivasi, insentif, jaminan, dan dukungan bagi pasien dengan tujuan untuk dapat meminimalisir masalah yang timbul bagi kedua pihak yaitu dokter dan pasien. Banyak penelitian menunjukkan adanya hubungan antara *effective physician patient communication* dengan *patient satisfaction*.

Tabel 1.8 Data Pengaduan Layanan Tahun 2023

Bulan	Keluhan
Januari	Dokter kurang ramah, tidak memberikan waktu kepada pasien untuk berbicara selama di ruang pemeriksaan dan hanya mendengarkan dokter

Bulan	Keluhan
Februari	Petugas bagian pendaftaran kurang ramah terhadap pasien dan seringkali tidak <i>stand by</i> di posisinya
Maret	Lamanya waktu tunggu di pendaftaran dan apoteker tidak memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan
April	Panggilan pasien yang tidak sesuai nomor antrian. Adanya perbedaan perlakuan antar pasien
Mei	Kurangnya waktu konsultasi dengan dokter dan lamanya waktu tunggu pengambilan obat
Juni	Perawat tidak ramah dan jutek, jadwal dokter yang sering berubah
Juli	Kurang jelasnya penjelasan terkait penyakit yang diderita oleh pasien, dokter tidak melakukan pemeriksaan fisik dan hanya melalui anamnesa saja
Agustus	Dokter pelit dalam memberikan rujukan ke dokter spesialis walaupun sudah berulang kali berobat dan belum ada perubahan

Tabel 1.9 Data Pengaduan Fasilitas Tahun 2023

Februari	Ruang tunggu yang sempit dan panas
April	Suara berisik akibat renovasi
Juni	Tidak adanya monitor antrian dan TV. Antrian dan informasi kurang jelas
Juli	Pembayaran di kasir hanya tunai. Tidak melayani non tunai
Agustus	Area parkir yang kurang luas sehingga susah parkir

Sebagian fenomena yang terjadi di Klinik Pratama Kota Tua Padang dari bagian pengaduan yang dapat dilihat pada tabel 1.8 ialah dokter yang kurang ramah terhadap pasien, kurang ingin mendengar permasalahan pasien, dan pasien harus mendengarkan kemauan dokter. Hal ini mengindikasikan bahwa dokter kurang empati terhadap pasien, pasien menjadi kurang percaya dengan dokter, dan komunikasi tidak terjadi dua arah sehingga dapat menyebabkan pasien merasa kurang puas dan tidak ingin datang ke klinik kembali. Hal ini tentunya memunculkan fenomena gap di mana misi klinik adalah memberikan pelayanan kesehatan cepat, tepat, bermutu, profesional dan terjangkau bagi

masyarakat kota Padang, meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, mengembangkan sistem kerjasama dengan badan pelayanan dan jaminan kesehatan pemerintah dan swasta, menumbuhkan kesadaran budaya hidup sehat, menciptakan suasana kerja yang dilandasi rasa kekeluargaan, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga medis dan non medis sehingga dapat menyediakan layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pada penelitian terdahulu ditemukan gap mengenai hasil-hasil penelitian yang tidak konsisten. Penelitian sebelumnya menemukan tidak adanya hubungan antara resiko yang dirasakan pasien dan *trust* dengan *loyalty* pasien (Yarmen et al., 2016). Dampak kepercayaan terhadap loyalitas signifikan bagi pasien yang berpengalaman dalam melakukan pelayanan medis namun tidak bagi pasien baru (Dagger & O'Brien, 2010). Pada anteseden loyalitas, data tidak mengkonfirmasi bahwa kepercayaan yang lebih besar akan meningkatkan loyalitas tetapi komitmenlah yang berperan dalam meningkatkan loyalitas pasien (Gil-Saura et al., 2009). Hasil-hasil tersebut bertentangan dengan temuan sebelumnya di mana seharusnya kepercayaan terkait secara positif dengan loyalitas (Liu et al., 2021; Sertan, 2023; Zhou et al, 2017). Perbedaan hasil ini menandakan terdapat gap atau celah yang harus diisi oleh penelitian. Kepuasan pasien digunakan sebagai faktor mediasi guna mengisi kesenjangan pada hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pasien.

Empati dapat menimbulkan perasaan puas, lega dan rasa percaya dari pasien. Kurangnya empati menyebabkan perasaan frustrasi dan kecewa serta dapat menyebabkan pasien menghindari mengunjungi dokter umum (Derksen et

al., 2017). Empati dokter juga harus dilakukan secara tepat agar kepuasan pasien dapat maksimal dan mengurangi tingkat kelelahan dokter di mana rasa lelah dapat mengurangi kualitas pelayanan (Cadet & Saintfort, 2023). Ketika pasien merasa puas maka loyalitas akan terbentuk (Kelm et al., 2014). Hal ini mendasari bahwa ketika dokter berempati pada pasien maka kepuasan pasien meningkat dan ketika kepuasan meningkat maka pasien akan semakin loyal terhadap terhadap sebuah fasilitas layanan kesehatan.

Empati masuk ke dalam dimensi dari kualitas pelayanan sedangkan penelitian sebelumnya menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak meningkatkan niat berlangganan kembali (Lional et al., 2010). Perlu adanya penelitian lebih mendalam mengenai dimensi-dimensi apa saja dari kualitas pelayanan yang tidak berdampak terhadap loyalitas pelanggan, misalnya seperti empati.

Komunikasi ditemukan tidak berpengaruh terhadap loyalitas (Bendall-Lyon & Powers, 2003; Fadli et al., 2021). Penelitian terdahulu menemukan bahwa adanya hubungan antara komunikasi dengan loyalitas dimana efeknya semakin baik ketika kepuasan pelanggan diikutsertakan (Dimyait, 2015; Unal et al., 2018).

Kepuasan pelanggan ditemukan mempunyai pengaruh mediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan (Kulsum & Syah, 2017; Mahamad & Ramayah, 2010). Namun penelitian lainnya menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh secara langsung dengan loyalitas pelanggan sehingga harus melalui mediasi kepuasan pelanggan (Solimun &

Fernandes, 2018). Penelitian yang dilakukan saat ini berupaya mengisi gap yang ditinggalkan mengenai ketidakkonsistenan hasil antara hubungan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di mana komunikasi memiliki kemiripan dengan unsur kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*.

Pada penelitian ini, peneliti memodifikasi penelitian dari Lei dan Jolibert yang meneliti hubungan *customer satisfaction*, *perceived quality* terhadap *loyalty intention* (2012); Platonnova et al (2018) meneliti hubungan *patient trust*, *interpersonal relationships*, *attractiveness of alternatives* dan *switching cost* terhadap *patient satisfaction* dan atau *patient loyalty*; Mehra dan Mishra (2021) yang meneliti tentang hubungan *physician communication*, *perceived influence* terhadap *patient satisfaction* dan atau *patient recommendation*; dan Kim et al (2004) meneliti hubungan *empathy* dengan *partnership*, *satisfaction* dan *compliance*. Peneliti memutuskan *patient loyalty* sebagai variabel dependen selanjutnya *patient trust*, *doctor empathy* dan *effective physician patient communication* sebagai variabel independen dan *patient satisfaction* sebagai variabel mediator.

Penelitian saat ini mengajukan model penelitian yang sudah dimodifikasi sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi baru. Model penelitian terbaru diuji berdasarkan temuan pada populasi pasien BPJS yang berobat ke Klinik Pratama Kota Tua Padang.

1.2 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *patient trust* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient satisfaction*?

2. Apakah *doctor empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah *effective physician patient communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient satisfaction*?
4. Apakah *patient satisfaction* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient loyalty*?
5. Apakah *patient trust* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient loyalty*?
6. Apakah *effective physician patient communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient loyalty*?
7. Apakah *patient trust* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient loyalty* yang dimediasi *patient satisfaction*?
8. Apakah *doctor empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap *patient loyalty* yang dimediasi *patient satisfaction*?
9. Apakah *effective physician patient communication* mempunyai pengaruh positif terhadap *patient loyalty* yang dimediasi *patient satisfaction*?

1.3 Tujuan penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh antara *patient trust* dengan *patient satisfaction*.

2. Pengaruh antara *doctor empathy* dengan *patient satisfaction*.
3. Pengaruh antara *effective physician patient communication* dengan *patient satisfaction*.
4. Pengaruh antara *patient satisfaction* dengan *patient loyalty*.
5. Pengaruh antara *patient trust* dengan *patient loyalty*.
6. Pengaruh antara *effective physician patient communication* dengan *patient loyalty*.
7. Pengaruh antara *patient trust* dengan *patient loyalty* yang dimediasi *patient satisfaction*
8. Pengaruh antara *doctor empathy* dengan *patient loyalty* yang dimediasi *patient satisfaction*
9. Pengaruh antara *effective physician patient communication* dengan *patient loyalty* yang dimediasi *patient satisfaction*

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teori dan akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan berpengaruh terhadap perkembangan pemahaman, ilmu pengetahuan dan dunia akademik kepada peneliti selanjutnya mengenai *patient loyalty* melalui model penelitian yang dimodifikasi dari penelitian sebelumnya.

1.4.2 Manfaat Praktis atau Pragmatis

Manajerial implikasi yang didapat dari hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumber informasi guna memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan di klinik, dimana dokter dan tenaga kesehatan lainnya diharapkan untuk bisa lebih banyak menghabiskan waktu berkomunikasi dengan pasien disertai rasa empati sehingga tingkat kepercayaan pasien meningkat terhadap dokter maupun klinik. Dengan adanya hubungan baik antara dokter-pasien ini juga diharapkan meningkatkan kepuasan pasien dan pasien semakin loyal kepada klinik.

1.5 Sistematika penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang dasar atau motif peneliti melakukan penelitian saat ini serta menemukan masalah atau fenomena yang timbul sehingga dapat memberikan manfaat bagi akademis maupun instansi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penjelasan pengertian dan konsep konstruk atau variabel atau dimensi yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu *patient loyalty*, *patient trust*, *doctor empathy*, *effective physician patient communication* dan *patient satisfaction*.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan lokasi dimana penelitian dilakukan, unit analisis, jenis penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel yang diteliti, penentuan jumlah sampel, metode pengambilan sampel, kerangka kerja penelitian, dan metode pengumpulan data serta metode analisis data yang mencakup metode statistik deskriptif dan inferensial termasuk analisis *outer model* dan *inner model* dan uji instrument.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijabarkan hasil penelitian mulai dari karakteristik responden, analisis deskriptif dari setiap variabel penelitian, analisis inferensial secara *outer model* dan *inner model*, *Importance Performance Map Analysis (IPMA)*, analisis mediasi dan pembahasan.

BAB 5 KESIMPULAN

Dalam bab ini akan disajikan rangkuman kesimpulan dan implikasi manajerial yang berguna bagi manajemen dari hasil penelitian ini. Bab ini juga membahas batasan apa saja dalam penelitian saat ini dan memberikan saran dan masukan untuk peneliti selanjutnya.