

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PEKERJAAN TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DATAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.4.1. Tujuan Umum .....	9
1.4.2. Tujuan Khusus .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1. Manfaat untuk Subjek Penelitian .....	9
1.5.2. Manfaat untuk Peneliti dan Akademik .....	9
1.5.3. Manfaat untuk Rumah sakit .....	10
1.6. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. Kepuasan Pasien .....	12
2.1.1. Dimensi, Indikator dan Komponen Kepuasan Pasien .....	13

2.1.2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien .....	17
2.1.3. Ketidakpuasan Pasien .....	20
2.1.4. Faktor yang Menyebabkan Ketidakpuasan Pasien .....	21
2.1.5. Metode Pengukuran Ketidakpuasan Pasien .....	24
2.1.6. Pelayanan Kesehatan .....	28
2.1.7. Bentuk Pelayanan Kesehatan .....	29
2.1.8. Persyaratan Dasar Pelayanan Kesehatan .....	30
2.1.9. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	31
2.1.10. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan ...	33
2.2.1. <i>Patient Experience Bundle</i> .....	37
2.2.2. Komponen PEB .....	38
2.2.3. Aplikasi PEB .....	45
2.3.1. Metode <i>Six-Sigma</i> .....	46
2.3.2. Langkah pada Metode <i>Six-Sigma</i> .....	48
2.3.3. Aplikasi <i>Six-Sigma</i> dalam Meninjau Ketidakpuasan .....	49
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	52
2.5. Kerangka Penelitian .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>57</b>
3.1. Desain Penelitian .....	57
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	58
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
3.3.1. Populasi Penelitian .....	58
3.3.2. Sampel Penelitian .....	58
3.3.3. Metode Pengambilan Sampel .....	60
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	60
3.5. Metode Pengambilan Data .....	61
3.6. Metode Analisis Data .....	62

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	64
4.1.1. <i>Define</i> .....	65
4.1.1.1. Mendefinisikan Masalah .....	65
4.1.1.2. Mendefinisikan Rencana Tindakan .....	66
4.1.2. <i>Measure</i> .....	67
4.1.3. <i>Analyze</i> .....	68
4.1.4. <i>Improve</i> .....	71
4.1.5. <i>Control</i> .....	72
4.2. Perbandingan Nilai NPS Sebelum dan Sesudah <i>Improvement</i> .....	72
4.3. Pembahasan .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1. Kesimpulan Penelitian .....	81
5.2. Implikasi Manajerial .....	83
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

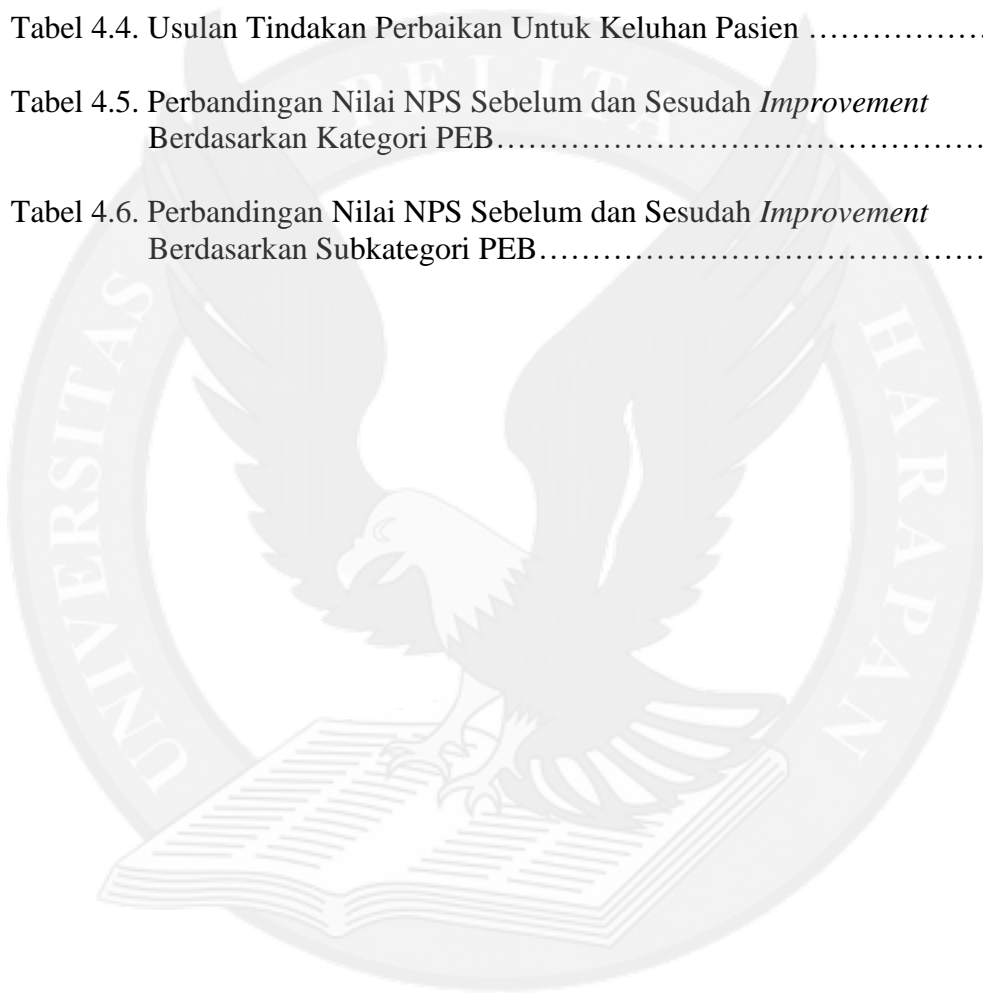
## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Contoh PEB Pada Penelitian yang Telah Dilakukan Sebelumnya	46
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian .....	56
Gambar 3.1. Hasil Perhitungan Jumlah Sampel Dengan <i>Power Analysis</i> .....	59
Gambar 4.1. Kategori Keluhan Konsumen Januari-September 2023 .....	67



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1. Kategori Keluhan Konsumen Bulan Januari – September 2023 .....	65
Tabel 4.2. Nilai NPS Sebelum Improvement Berdasarkan Kategori PEB .....	68
Tabel 4.3. Nilai NPS Sebelum Improvement Berdasarkan Subkategori PEB ...	69
Tabel 4.4. Usulan Tindakan Perbaikan Untuk Keluhan Pasien .....	71
Tabel 4.5. Perbandingan Nilai NPS Sebelum dan Sesudah <i>Improvement</i> Berdasarkan Kategori PEB.....	72
Tabel 4.6. Perbandingan Nilai NPS Sebelum dan Sesudah <i>Improvement</i> Berdasarkan Subkategori PEB.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Data Riwayat Komplain Pasien .....	A-1
Lampiran B. Permohonan Izin Penelitian Di Rumah Sakit XYZ .....	B-1
Lampiran C. Hasil Olahan SPSS .....	C-1
Lampiran D. Hasil Uji Turnitin .....	D-1

