

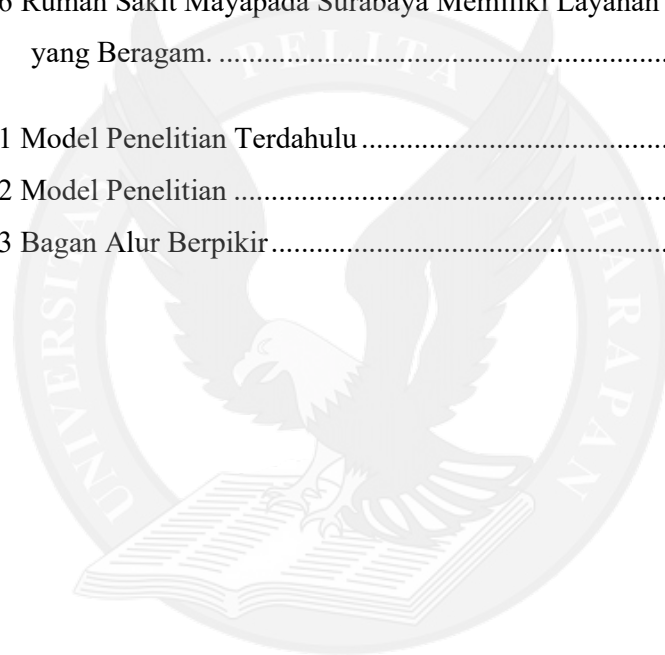
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	10
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	17
1.3 Rumusan Masalah .....	18
1.4 Tujuan Penelitian .....	19
1.5 Manfaat Penelitian .....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	20
1.5.2 Manfaat Praktis .....	21
1.6 Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	24
2.1 Landasan Teori .....	24
2.1.1 <i>Behavioral Intention</i> .....	24
2.1.2 <i>Patient Satisfaction</i> .....	25
2.1.3 <i>Technical Quality</i> .....	27
2.1.4 <i>Procedural Quality</i> .....	28
2.1.5 <i>Infrastructural Quality</i> .....	31
2.1.6 <i>Interactional Quality</i> .....	33
2.1.7 <i>Personnel Quality</i> .....	35
2.1.8 <i>Social Support Quality</i> .....	37
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	42
2.3.1 Pengaruh <i>Technical Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	42
2.3.2 Pengaruh <i>Procedural Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	43
2.3.3 Pengaruh <i>Infrastructural Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	43
2.3.4 Pengaruh <i>Interactional Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	44
2.3.5 Pengaruh <i>Personnel Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	45
2.3.6 Pengaruh <i>Social Support Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	45
2.3.7 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	46

2.4 Model Penelitian .....	47
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	49
3.1.1 Jenis Penelitian .....	49
3.1.2 Jenis Data .....	50
3.2 Populasi dan Sampel .....	51
3.2.1. Populasi .....	51
3.2.2. Sampel .....	51
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	53
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	61
3.5 Metode Analisis Data .....	62
3.5.1 Pengolahan Data .....	62
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	63
3.5.2.1 Uji Validitas .....	64
3.5.2.2 Uji Realibilitas .....	65
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	66
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Sederhana (Simple Regression) .....	69
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Berganda (Multiple Regression) .....	69
3.5.2.6 Koefisien Korelasi (R) .....	71
3.5.2.7 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	72
3.5.2.8 Uji F .....	73
3.5.2.9 Uji T .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN A: KUESIONER .....</b>	<b>A-Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah kunjungan rawat jalan dan rawat inap di sarana pelayanan kesehatan di kota surabaya 2019 .....	12
Gambar 1.2 Ulasan Google Review Rumah Sakit Mayapada Surabaya. ....	20
Gambar 1.3 Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Mayapada Surabaya .....	21
Gambar 1.4 Layanan Online Registration.....	22
Gambar 1.5 Dokumentasi Komunikasi Efektif antar Tenaga Kesehatan dan Pasien. ....	23
Gambar 1.6 Rumah Sakit Mayapada Surabaya Memiliki Layanan Dokter Spesialis yang Beragam. ....	24
Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu .....	47
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	55
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir.....	56



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kenaikan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia .....	12
Tabel 1.2 Jumlah Rumah Sakit Berdasarkan Kepemilikan di Provinsi Jawa Timur Tahun 2021 .....	13
Tabel 1.2 Pemakaian Tempat Tidur Rumah Sakit di Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 – 2021 .....	14
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	62
Tabel 3.2 Definisi Operasi Variabel.....	69
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER .....	A-Error! Bookmark not defined.
-----------------------------	--------------------------------

