

ABSTRAK

Marlindah Triwahyuni Suyata (01661220048)

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI KLINIK ESTETIKA DAN BEDAH PLASTIK NULOOK DI DENPASAR, BALI

Klinik esetika dan bedah plastik Nulook merupakan penyedia layanan kecantikan swasta yang terletak di Denpasar, Bali, Indonesia. Perkembangan layanan kecantikan pada sektor swasta saat ini berkembang dengan sangat pesat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan harus mampu bersaing agar dapat menarik minat pasien untuk datang ke fasilitas kesehatan mereka. Masalah yang dihadapi oleh Klinik Nulook merupakan kurangnya kepuasan pasien yang menyebabkan menurunnya jumlah pasien non-operasi yang datang untuk menerima layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tunggu, kewajaran harga, komunikasi dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien non-operasi pada klinik Nulook. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Populasi sasaran penelitian ini adalah pasien non-operasi yang telah menjalani perawatan di klinik Nulook minimal 1 kali dalam 3 bulan terakhir dan minimal berusia 17 tahun. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 205 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 hipotesis yang didukung atau diterima dan signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di klinik Nulook yaitu hipotesis 2 dan 3.

Kata Kunci : kepercayaan, kepuasan pasien, kewajaran harga, komunikasi, waktu tunggu

ABSTRACT

Marlindah Triwahyuni Suyata (01661220048)

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING PATIENT SATISFACTION AT THE NULOOK AESTHETIC AND PLASTIC SURGERY CLINIC IN DENPASAR, BALI

The Nulook Aesthetic and Plastic Surgery Clinic is a private beauty service provider located in Denpasar, Bali, Indonesia. The development of beauty services in the private sector is currently growing very rapidly. Therefore, the quality of services provided must be competitive to attract patients to their healthcare facilities. The issue faced by the Nulook Clinic is the lack of patient satisfaction, which has led to a decrease in the number of non-surgical patients seeking healthcare services. This study aims to determine the relationship between waiting time, price fairness, communication, and trust in the satisfaction of non-surgical patients at the Nulook Clinic. This research employs quantitative methods and data collection is done using a questionnaire. The target population for this study is nonsurgical patients who have received treatment at the Nulook Clinic at least once in the last three months and are at least 17 years old. The sample size is set at 205 samples. The sampling technique used is purposive sampling. Data analysis in this study utilizes Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results of the study indicate that there are 2 hypotheses that are supported or accepted and have a significant positive effect on patient satisfaction at the Nulook clinic, namely hypotheses 2 and 3.

Keywords: communication, patient satisfaction, price fairness, trust, waiting time

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik Estetika dan Bedah Plastik Nulook di Denpasar, Bali" ini dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan selama proses penyusunan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si. selaku pembimbing utama, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
2. Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan
3. Dr. Ir. Dewi Sri Surya Wuisan, M.M., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan
4. Klinik Nulook, yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.
5. Seluruh jajaran dosen pengajar dan staf dalam program studi Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan atas bimbingan, ilmu, saran, dan bantuan yang telah diberikan sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik
6. Teman-teman dan rekan-rekan di Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama masa studi.
7. Altrudy Suyata & M.M.Elly Suyata, S.E, selaku orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun material selama masa studi.
8. dr. Maya Permatasari Suyata, M.Kes,Sp.An-Ti,Subps.T.I(K), selaku saudara yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan semangat selama penyusunan tesis ini.

9. dr. Astrinita Lestari Suyata, Sp.BP-RE, Subsp.E.L.(K) selaku saudara yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan semangat selama penyusunan tesis ini.
10. dr. Zuwanda Then, M.Kes, Sp.OT, selaku yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan semangat selama penyusunan tesis ini.
11. Kwak Moo Sung, selaku saudara yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan semangat selama penyusunan tesis ini.
12. Hillary Bianca Thenario, Kimberly Mishca Thenario, dan Gregory Brilliant Thenario, selaku saudara yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan semangat selama penyusunan tesis ini.
13. Timothy Jason Tjendra, S.Ars, M.Ars, selalu sahabat terbaik yang senantiasa memberikan dorongan, dukungan, dan semangat selama penyusunan tesis ini

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tesis ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen rumah sakit.

Jakarta, 23 Juni 2024



(Marlindah Triwahyuni Suyata)