

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Situasi pandemi yang mereda tidak membuat bisnis Rumah Sakit menjadi surut. Beberapa perusahaan pengelola Rumah Sakit bahkan terus melebarkan jaringan dengan melakukan pembangunan rumah sakit baru bahkan pemain baru juga ikut bermunculan. Dengan pembangunan rumah sakit terutama oleh perusahaan swasta yang kian menjamur membuat persaingan dunia bisnis rumah sakit menjadi semakin ketat (Paskalis, 2023).

Seiring dengan perkembangan jaman ditambah dengan wabah pandemi Covid-19 membuat masyarakat menjadi lebih hati-hati dan terbuka tentang derajat kesehatan yang mereka miliki. Hal ini membuat derajat kompetisi antar tempat pemberi pelayanan kesehatan menjadi lebih kompetitif dari sebelumnya dikarenakan faktor jumlah Rumah Sakit yang semakin bertambah. Dengan adanya persaingan ini pihak Rumah Sakit berusaha mencari cara untuk meningkatkan daya tarik Rumah Sakit mereka.

Sebagian besar penyedia fasilitas layanan kesehatan menggunakan strategi pemotongan harga, promosi ataupun dengan media iklan untuk menjadi lebih unggul dibandingkan pesaing lainnya. Strategi ini memberikan keuntungan bagi konsumen namun keuntungan yang didapat pihak Rumah Sakit menjadi menurun. Hal ini

membuat pihak Rumah Sakit mulai mengurangi biaya-biaya seperti kualitas obat-obatan, peralatan dan mempekerjakan staf yang kurang terampil. Dengan adanya penurunan kualitas pelayanan, hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan sulit untuk mempertahankan pelanggan. Beberapa Rumah Sakit mencoba untuk memberikan fasilitas dan layanan tertentu agar dapat membedakan Rumah Sakit mereka dengan yang lain, strategi yang diterapkan berfokus pada target pasar yaitu pasien dibandingkan dengan memberikan pemotongan harga, namun untuk tetap mempertahankan pelanggan untuk datang kembali bukanlah pekerjaan mudah.

Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Rumah Sakit adalah rumah untuk merawat orang sakit, tempat yang menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai bidang masalah kesehatan (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan tercantum bahwa Rumah Sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Dikutip dari *World Health Organization* (WHO), Rumah Sakit merupakan suatu bagian menyeluruh (integral) dari organisasi sosial dan medis yang mempunyai fungsi untuk meningkatkan derajat kesehatan. Tindakan yang dilakukan di Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan paripurna (komprehensif), tidak hanya promotif maupun preventif (pencegahan penyakit) saja, namun juga diperlukan upaya kuratif

(penyembuhan penyakit) dan rehabilitatif (pengembalian fungsi) kepada masyarakat. Tindakan pelayanan tersebut tidak hanya untuk pasien atau orang sakit itu sendiri, namun juga menjangkau keluarga dan lingkungan rumahnya, serta juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan. Rumah Sakit juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas permasalahan kesehatan yang diderita serta mendapatkan solusi atau pengobatan atas penyakit tersebut.

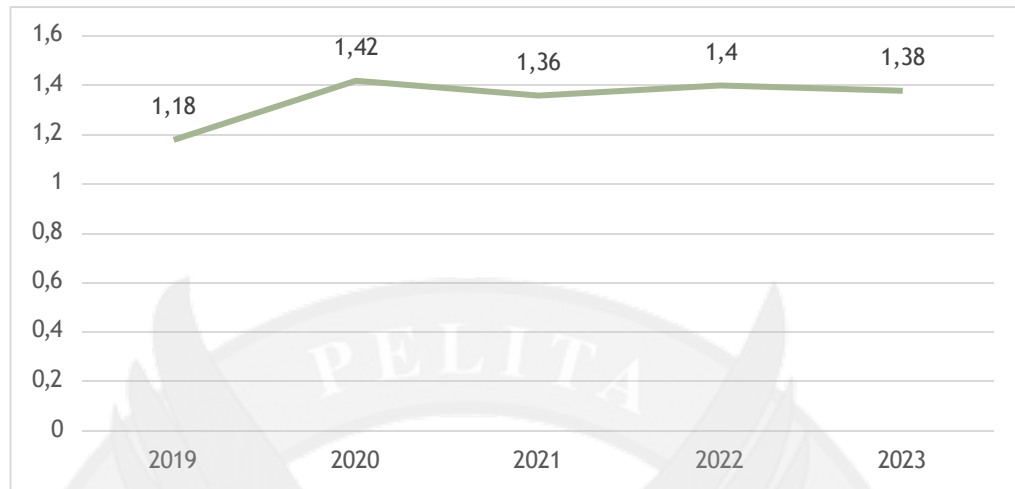
Menurut WHO, standar kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rujukan maupun perorangan dapat dikatakan terpenuhi apabila tersedia 1 tempat tidur untuk setiap 1.000 orang penduduk. Sejak tahun 2016 hingga 2021, rasio tempat tidur yang tersedia di Rumah Sakit adalah lebih dari 1 per 1.000 penduduk, sehingga secara nasional jumlah tersebut telah mencapai standar minimal yang ditetapkan oleh WHO ((Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023). & Undang-Undang RI, 2009).

Seiring dengan meningkatnya derajat kehidupan masyarakat, semakin meningkat juga tuntutan masyarakat mengenai kesehatan sehingga pasien seringkali mengharapkan pelayanan kesehatan yang prima dengan cepat, tanggap, dan nyaman sehingga diperlukan peningkatan pelayanan kesehatan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan kesehatan berkualitas yang diterima oleh pasien tentunya akan menimbulkan kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Pelayanan yang memuaskan akan menimbulkan rasa loyal dan percaya dari pasien kepada Rumah Sakit tersebut.

Memberikan pelayanan berkualitas merupakan strategi mendasar dalam upaya meraih kesuksesan dan berkelanjutan di era lingkungan persaingan bisnis yang

semakin ketat. Persaingan ini terjadi karena prospek bisnis dirasakan sangat menjanjikan dikarenakan beberapa alasan seperti dukungan anggaran dan komitmen dari pihak pemerintah, potensi pertumbuhan ekosistem kesehatan digital, demografi penduduk serta belum begitu banyak industri kesehatan yang melakukan infiltrasi ke banyak daerah di Indonesia. Jumlah penduduk yang kian meningkat menuntut penambahan fasilitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Indonesia diproyeksikan akan terus mengalami peningkatan dari 271 juta jiwa pada tahun 2020 menjadi 294 juta jiwa pada tahun 2030. Dengan semakin meningkatnya jumlah populasi penduduk, diperlukan penambahan fasilitas kesehatan dan juga penguatan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk mendukung derajat kesehatan masyarakat.

Di Indonesia, penduduk usia produktif (usia 15-64 tahun) mewakili sekitar 71% dari total populasi saat ini. Menurut *World Bank*, pertumbuhan populasi didominasi kelompok kelas menengah setidaknya sebanyak 52 juta jiwa atau sekitar 1 dari 5 orang, dimana masyarakat kelas menengah cenderung memiliki kesadaran kesehatan yang tinggi (Fernando, 2021). Jika jumlah rumah sakit kita cukup, tersebar secara lebih merata, dan pelayanan yang diberikan baik, tentu masyarakat akan merasa lebih senang dan juga puas (Djauzi, 2023).



GAMBAR 1.1 Rasio Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit per 1,000 Penduduk di Indonesia Tahun 2019 – 2023

Sumber : Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI (2024)

Saat ini, bisnis pemberi pelayanan kesehatan telah menjadi bisnis dengan daya saing yang kuat, berbagai faktor dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan di rumah sakit serta pemilihan pasien terhadap rumah sakit. Bisnis Rumah Sakit merupakan bisnis yang cepat tumbuh dengan jumlah rumah sakit di Indonesia mencapai 3,000 rumah sakit. Pertumbuhannya yang cepat melebihi 80% terutama dalam 10 tahun terakhir. Tetapi permasalahan yang dihadapi merupakan distribusi rumah sakit yang masih kurang merata karena hanya terpusat pada pulau Jawa dan kota-kota besar. Dalam dunia bisnis pemberi pelayanan kesehatan yang kompetitif saat ini, penyedia layanan kesehatan perlu memprioritaskan pemilihan dan kebutuhan pasien mereka sebagai pendekatan pemasaran. Dalam situasi seperti ini, pendekatan yang sebaiknya dilakukan adalah mengatur layanan mereka untuk memastikan layanan kesehatan yang adil, merata dan akuntabel.

Pasien saat ini lebih sensitif terhadap pemilihan layanan kesehatan yang mereka terima dibandingkan dengan masa lalu dan lebih cenderung ingin terlibat dalam seluruh proses pelayanan kesehatan. Pasien mempunyai rasa ingin tahu yang lebih mengenai diagnosis mereka; lebih berhati-hati dan ingin memastikan bahwa tindakan yang mereka terima sudah sesuai dan meminta tanggapan bila harapan mereka tidak terpenuhi. Dengan kondisi sedemikian rupa, pihak manajemen rumah sakit tampaknya perlu lebih memperhatikan kebutuhan dan preferensi pasien dalam pengobatannya guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Banyak faktor berkaitan dengan suatu proses pemberian pelayanan kesehatan, dengan kata lain faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien bukan hanya satu. Kepuasan pasien dianggap sebagai kunci krusial dalam menjadikan rumah sakit sebagai pilihan utama dalam berobat (Djauzi, 2023 & Raadabadi et al., 2019)..

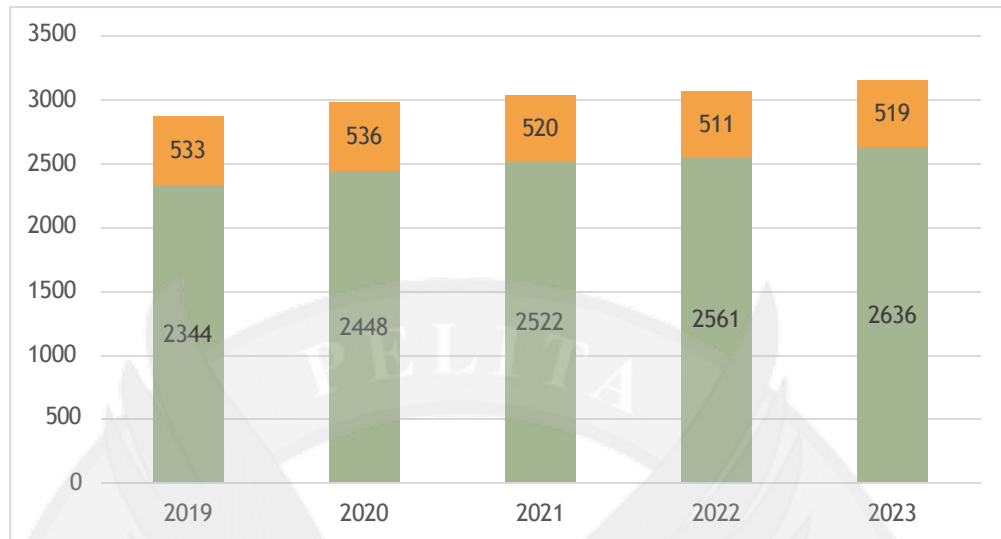
Sangatlah penting dan bermanfaat untuk lebih memperhatikan cara yang menjadi daya tarik dalam pemilihan pasien pada suatu rumah sakit dikarenakan beberapa alasan, salah satunya untuk lebih membangun kepuasan pengguna rumah sakit sehingga mereka menjadi lebih loyal dan menyarankan kerabat untuk datang berobat ke pusat pelayanan kesehatan yang sama. York mengungkapkan salah satu elemen penting dalam pemasaran adalah dengan lebih memperhatikan kepuasan, kebutuhan dan keinginan pasien. Pawlusch mempertimbangkan faktor-faktor seperti *physical environment*, popularitas dan reputasi serta penyesuaian layanan sebagai salah satu aspek terpenting dalam pertimbangan pasien dalam pemilihan rumah sakit (Raadabadi et al., 2019 & Lampus et al., 2024).

Sesuai Kebijakan Ekonomi Makro dan Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal (KEM-PPKF) 2024, Kementerian Keuangan menaikkan anggaran untuk bidang kesehatan yang bertujuan untuk mendorong reformasi kesehatan dan pemerataan pelayanan kesehatan. Untuk tahun 2024, Anggaran kesehatan yang direncanakan oleh pemerintah adalah sebesar Rp 186,4 triliun atau sebesar 5,6% dari APBN. Dalam lima tahun terakhir anggaran kesehatan terus mengalami kenaikan. Dari sebesar Rp 119,9 triliun pada tahun 2020, menjadi Rp 124,4 T pada tahun 2021, menjadi Rp 134,8 T pada tahun 2022, menjadi Rp 172,5 T pada tahun 2023 dan sebesar Rp 186,4 T pada tahun 2024 (Roko, 2023). Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi kedokteran, “Kemampuan Indonesia, tidak hanya di bidang Rumah Sakit tapi juga di industri farmasi, harus ditingkatkan dan disiapkan untuk pemanfaatan teknologi yang canggih.” Peningkatan anggaran ini ditujukan pemerintah untuk memprioritaskan kesehatan agar mendukung tujuan Indonesia Emas 2045 dalam mewujudkan Indonesia menjadi negara maju. Dengan alasan ini, sektor bisnis kesehatan memiliki peluang yang lebih tinggi untuk meraih keuntungan, dan diharapkan bisnis pelayanan kesehatan mampu untuk beradaptasi dengan strategi transformasi dan dapat turut berpartisipasi dengan mengubah tujuan sehingga menjadi selaras dengan tujuan pemerintah tersebut (Sani, 2023).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan persaingan Rumah Sakit yang semakin banyak, dibutuhkan peningkatan pelayanan kesehatan agar bisa terus mendapatkan kepercayaan pasien sehingga pada akhirnya kepuasan pasien juga akan meningkat. Dikarenakan rumah sakit merupakan bisnis yang padat modal dan padat

karya, sumber daya manusia yang bekerja harus terlatih dengan baik serta layanan rumah sakit harus bermutu tinggi serta memegang etika karena menyangkut nyawa manusia (Djauzi, 2023). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini tenaga kesehatan contohnya dokter, perawat, bidan dll; sistem Rumah Sakit; teknologi serta keterlibatan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dalam kontribusi terhadap pelayanan kesehatan yang tercipta (Lampus et al., 2023).

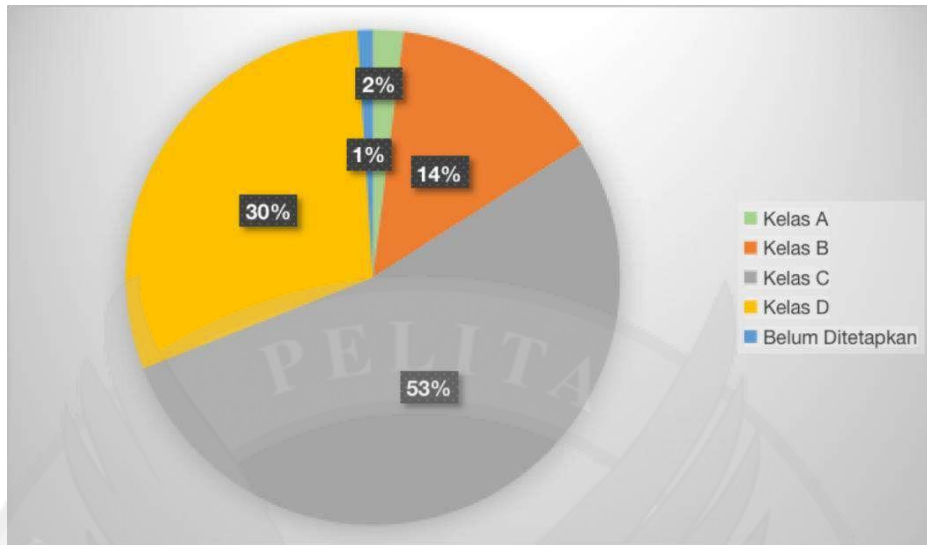
Status kesehatan setiap negara bergantung pada ketersediaan fasilitas dan layanan kesehatan. Di era modern ini, semakin banyaknya penyedia layanan kesehatan menjadi tantangan bagi rumah sakit. Meningkatnya jumlah rumah sakit menyebabkan meningkatnya persaingan, sehingga loyalitas pasien menjadi penting bagi keberlanjutan rumah sakit. Selama tahun 2019-2023, jumlah Rumah Sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9,2% (Lampus et al., 2024). Dari 2,813 Rumah Sakit pada tahun 2019 Rumah Sakit menjadi 3,072 pada tahun 2023 yang terdiri dari 2,561 Rumah Sakit Umum dan 511 Rumah Sakit Khusus.



GAMBAR 1.2 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia Tahun 2019 – 2023

Sumber : Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI (2024)

Klasifikasi dari 3,071 Rumah Sakit yang beroperasi di Indonesia yang terbagi menjadi Kelas A, Kelas B, Kelas C dan Kelas D. dengan jumlah terbanyak yaitu tipe C sebesar 1,62 (53%) Rumah Sakit, kelas D dan D pratama sebesar 918 (30%) Rumah Sakit, kelas B sebesar 436 (14%) Rumah Sakit dan kelas A sebesar 67 (2%) Rumah Sakit tipe A, dengan selebihnya merupakan Rumah Sakit yang belum ditetapkan klasifikasi kelasnya sebesar 29 (1%) Rumah Sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).



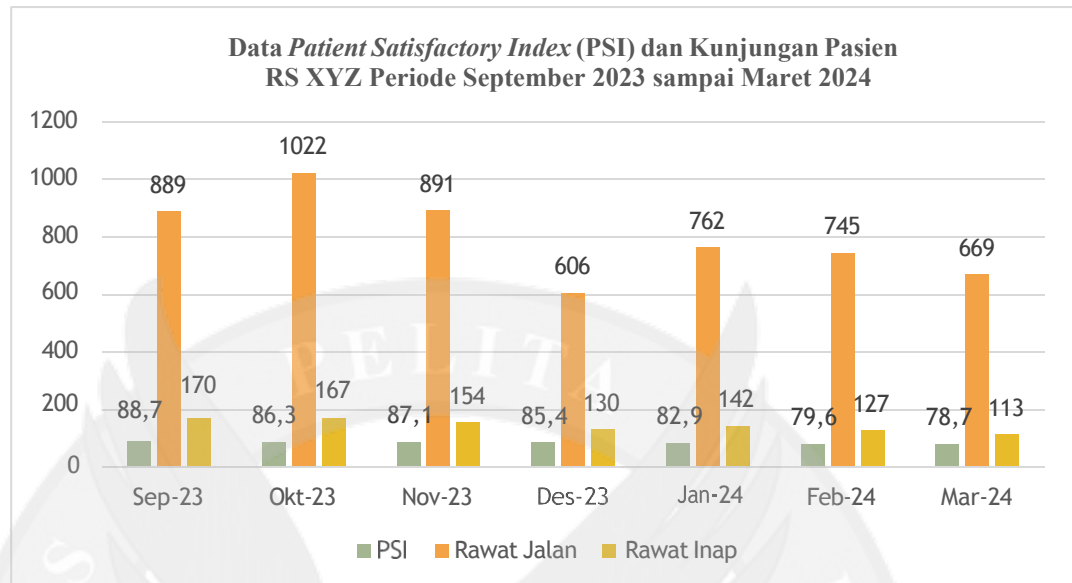
GAMBAR 1.3 Jumlah Rumah Sakit Menurut Kelas Tahun 2023
Sumber : Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI (2024)

Kepuasan pasien merupakan hal subjektif yang dapat berubah-ubah seiring dengan berjalannya waktu, sulit diukur dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Ketidakpuasan pasien diartikan terdapat keluhan dalam pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan maupun non-kesehatan di rumah sakit tersebut atau dapat juga mengenai biaya, sarana dan prasarana, sistem perawatan kesehatan, sistem administrasi atau aspek lainnya (Az-Zahroh, 2017).

Rumah Sakit di Indonesia tidak hanya bersaing dengan Rumah Sakit yang berada di dalam negeri namun jika bersaing dengan Rumah Sakit di luar negeri terutama di negara tetangga seperti Malaysia dan juga Singapura. Dengan demikian, Rumah Sakit di Indonesia juga sekarang sedang berjuang keras untuk meningkatkan mutu komunikasi dengan pasien serta *skill* tenaga kesehatan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan menciptakan suasana saling percaya antara pasien

dengan pihak Rumah Sakit. Hal ini diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan keterampilan perawatan dan pelayanan rumah sakit untuk mencapai kepuasan pelanggan atau pasien (Raadabadi et al., 2019). Aspek kepuasan pasien juga turut berkontribusi terhadap loyalitas pasien dalam rutinitas sehari-hari penyedia layanan kesehatan.

RS XYZ di Kota Sorong, Papua Barat berusaha untuk selalu memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan pada setiap pasien baik yang berkunjung pertama kali maupun yang melakukan kunjungan berulang di Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap. Fenomena masalah yang ditemukan berasal dari hasil wawancara pada kepala tiap bagian yang terlibat langsung dalam pelayanan di RS XYZ. Data internal dari RS XYZ juga menunjukkan bahwa sejak tahun 2024 jumlah kunjungan dan *Patient Satisfaction Index* (PSI) ditemukan menurun dibandingkan pada hasil tahun-tahun sebelumnya. Hasil survey mengenai indeks kepuasan pasien yang dilaksanakan secara internal oleh RS XYZ menemukan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan agar indeks kepuasan pasien bisa memenuhi target yang telah ditentukan sebelumnya (93%).



Gambar 1.4 Hasil data *Patient Satisfactory Index* (PSI) dan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di RS XYZ periode September 2023 – Maret 2024

Sumber :Data Internal RS XYZ, Kota Sorong (2023-2024)

Berdasarkan data yang didapatkan dari RS XYZ dengan periode September 2023 – Maret 2024 dapat dilihat jumlah pasien terbanyak adalah di bulan Oktober 2023 dengan jumlah total pasien rawat inap dan rawat jalan berjumlah 1059 pasien dan indeks kepuasan pasien tertinggi yaitu sebesar 88,7% didapatkan 1 bulan sebelumnya (September 2023). Sedangkan jumlah total pasien paling sedikit didapatkan di bulan Desember 2023 dengan jumlah 736 pasien dan hasil indeks kepuasan pasien terendah didapatkan pada bulan Maret 2024. Dapat dilihat di grafik atas bahwa indeks kepuasan pasien serta jumlah total kunjungan pasien didapatkan cenderung menurun dalam beberapa bulan terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya intervensi dalam upaya meningkatkan pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Dikarenakan dengan adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas tentunya akan memunculkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterimanya. Untuk memunculkan tingkat kepuasan tersebut diperlukan adanya upaya pemenuhan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan alat atau desain, dalam penelitian ini, berupa *7Ps of service marketing mix* yang merupakan alat pemasaran dengan keseluruhan tujuh elemen saling berhubungan dan terbukti membantu rumah sakit dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh *7Ps* terhadap loyalitas pasien dengan latar belakang rumah sakit juga dianggap cukup memuaskan dan terbukti memiliki pengaruh positif signifikan.

Dengan demikian, perlu diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berobat ke RS XYZ sehingga pelayanan serta fasilitas yang diberikan dapat semakin ditingkatkan dan nantinya indeks kepuasan pasien dapat diupayakan meningkat. Mempelajari preferensi pasien dan mengidentifikasi faktor penting bagi pelanggan dalam pemilihan rumah sakit dianggap sebagai strategi mendasar yang sangat baik dalam upaya meraih kesuksesan dan berkelanjutan di era lingkungan persaingan bisnis dalam sektor kesehatan yang semakin ketat (Raadabadi, 2019 & Lampus et al., 2024).

Studi mengenai *Service Marketing Mix* di Indonesia telah banyak dilakukan pada beberapa sektor seperti perbankan, *F&B industry*, klinik-klinik, namun tidak banyak studi yang dilakukan di sektor pelayanan kesehatan, terlebih lagi dengan fokus pada Rumah Sakit. Secara khusus, studi ini meneliti mengenai pengaruh faktor-faktor yang membentuk *service marketing mix* seperti *product, place, promotion, people*,

process, price dan physical environment terhadap patient loyalty dengan mediasi patient satisfaction. Pada penelitian terdahulu, variabel service marketing mix dan patient satisfaction belum diteliti lebih lanjut tentang pengaruhnya terhadap patient loyalty. Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan studi tentang ““Pengaruh Service Marketing Mix 7Ps Pada Patient Satisfaction dan Patient Loyalty studi di Rumah Sakit XYZ”



Penelitian ini mengajukan kerangka konsep yang telah dimodifikasi dari penelitian terdahulu oleh Siripipatthanakul (2021) dan Lee et al. (2021). Dalam penelitian ini, dilakukan studi tentang faktor-faktor pembentuk 7Ps dari *service marketing mix* yaitu *product*, *place (location)*, *promotion*, *people*, *process*, *price* dan *physical environment* yang dihubungkan dengan *patient loyalty*. Pengaruh tersebut dimediasi oleh *patient satisfaction*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dari *service marketing mix* (7Ps) yang mempengaruhi kepuasan pasien yang berdampak pada loyalitas pasien. serta menjelaskan *patient loyalty* di RS XYZ di Kota Sorong, Papua Barat.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan konseptual penelitian yang telah dijelaskan, diuraikan variabel-variabel yang akan digunakan dan dianalisis lebih lanjut pada penelitian ini.

Maka terbentuklah perumusan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah **Product** berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
2. Apakah **Place (Location)** berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah **Promotion** berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
4. Apakah **People** berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
5. Apakah **Process** berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
6. Apakah **Price** berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
7. Apakah **Physical Environment** berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?

8. Apakah ***Patient Satisfaction*** berpengaruh positif terhadap ***Patient Loyalty***?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan 8 pertanyaan diatas, maka terbentuklah tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***product*** terhadap ***patient satisfaction***.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***place (location)*** terhadap ***patient satisfaction***.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***promotion*** terhadap ***patient satisfaction***.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***people*** terhadap ***patient satisfaction***.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***process*** terhadap ***patient satisfaction***.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***price*** terhadap ***patient satisfaction***.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***physical environment*** terhadap ***patient satisfaction***.
8. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh positif ***patient satisfaction*** terhadap ***patient loyalty***.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi akademisi, terutama akademisi yang mendalami ilmu manajemen administrasi Rumah Sakit dan praktisi manajemen struktural Rumah Sakit.

Manfaat bagi akademisi, diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penelitian selanjutnya khususnya yang terkait dengan *patient satisfaction* dan dampak terhadap *patient loyalty*.

Manfaat bagi praktisi manajemen struktural rumah sakit, diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar acuan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan di RS XYZ. Hasil penelitian diharapkan juga dapat membantu menentukan strategi pemasaran dan pengembangan serta menjadi masukan bagi Rumah Sakit agar pihak Rumah Sakit lebih memperhatikan, mempertahankan dan mengoptimalkan faktor-faktor penting yang berpengaruh pada kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan pasien dapat ditingkatkan dan loyalitas pasien dapat dipertahankan.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian dilakukan kepada semua pasien yang berobat ke Instalasi Rawat Jalan maupun Instalasi Rawat Inap di RS. Penulisan naskah disusun dalam sistematika penelitian menjadi lima bab dan pada tiap bab terdapat penjelasan sesuai sub-bab. Pada kelima bab tersebut dapat dibaca keseluruhan alur penelitian, mulai dari latar belakang, metode hingga pemaparan hasil penelitian. Antara satu bab dengan bab lainnya saling

berkaitan satu sama lain sehingga penelitian ini merupakan satu kesatuan yang lengkap dan juga utuh.

Berikut adalah penjelasan sistematika penulisan dari tiap-tiap bab yang tercantum.

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan latar belakang serta penjelasan *fenomena gap* yang menjadi dasar masalah yang menyebabkan penelitian ini dilakukan serta penjelasan singkat mengenai variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam bab ini, juga tercantum penjelasan mengenai pertanyaan penelitian (*research question*), tujuan serta manfaat penelitian dan ditutup dengan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian teori yang digunakan sebagai teori mendasar dalam penelitian, konsep yang digunakan sebagai kerangka konsep penelitian, penjelasan mengenai variabel dalam penelitian, penjelasan model (*conseptual framework*) yang akan digunakan berdasarkan penelitian empiris terdahulu, serta pengembangan hipotesis penelitian secara berurutan beserta hipotesis-hipotesis yang akan diuji akan dijelaskan pada bab ini.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ketiga berisikan tentang penjelasan singkat mengenai objek penelitian, penjelasan analisis penelitian, tipe penelitian yang digunakan, pengukuran variabel penelitian, populasi dan penentuan jumlah sampel penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisa data multivariat dengan menggunakan PLS-SEM.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat berisikan tentang analisa dari hasil pengolahan data penelitian yang terdiri dari penjelasan profil responden, perilaku responden diikuti dengan analisa deskripsi variabel penelitian, analisis inferensial penelitian dengan metode PLS-SEM serta pembahasan hasil statistik beserta pembahasannya.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima menjelaskan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data penelitian dari pembahasan – pembahasan yang sudah ditulis dari bab–bab sebelumnya, uji hipotesis untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian, diikuti dengan penjelasan implikasi manajerial yang relevan, diakhiri dengan keterbatasan serta saran untuk penelitian selanjutnya di Rumah Sakit.