

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	13
2.1.1 Penerimaan Pasien	14
2.1.2 Pelayanan Medis	15
2.1.3 Pelayanan Menyeluruh.....	15
2.1.4 Pemulangan Pasien	16
2.1.5 Tanggung Jawab Sosial Rumah Sakit.....	16
2.2 Kepuasan Pasien	16
2.3 Getok Tular Positif	17
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	18
2.5 Perumusan Hipotesis	19

2.5.1 Pengaruh Variabel Penerimaan Pasien pada Kepuasan Pasien	20
2.5.2 Pengaruh Variabel Pelayanan Medis pada Kepuasan Pasien	20
2.5.3 Pengaruh Variabel Pelayanan Menyeluruh pada Kepuasan Pasien	22
2.5.4 Pengaruh Variabel Pemulangan Pasien pada Kepuasan Pasien.....	23
2.5.5 Pengaruh Variabel Tanggung Jawab Sosial Rumah Sakit pada Kepuasan Pasien	24
2.5.6 Pengaruh Kepuasan Pasien pada Getok Tular Positif	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain dan Tahapan Penelitian.....	27
3.2 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	28
3.3 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data Definisi	31
3.4 Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.5 Instrumen Penelitian	32
3.5.1 Jenis Instrumen.....	32
3.5.2 Pengujian Instrumen.....	33
3.5.2.1 Uji Validitas	33
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.6 Metode Analisis Data	35
3.6.1 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	35
3.6.2 Prosedur SEM	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Karakteristik Responden	41
4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	45
4.2.1 Hasil Uji Validitas	45
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.4 Uji Hipotesis	50

4.4.1 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	50
4.4.2 Analisis Pengaruh Langsung.....	52
4.4.3 Analisis Jalur	54
4.5 Pembahasan dan Diskusi	55
4.5.1 Pengaruh Variabel Penerimaan Pasien pada Kepuasan Pasien	55
4.5.2 Pengaruh Variabel Pelayanan Medis pada Kepuasan Pasien	56
4.5.3 Pengaruh Variabel Pelayanan Menyeluruh pada Kepuasan Pasien	57
4.5.4 Pengaruh Variabel Pemulangan Pasien pada Kepuasan Pasien	58
4.5.5 Pengaruh Variabel Tanggung Jawab Sosial pada Kepuasan Pasien	58
4.5.6 Pengaruh Variabel Kepuasan Pasien pada Getok Tular Positif	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Implikasi Manajerial.....	62
5.3 Keterbatasan Penelitian	64
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN 1	70
LAMPIRAN 2.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel <i>Overview</i> Kompetitor Seluruh Rumah Sakit di Kota Bontang	6
Tabel 2.1	Definisi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli.....	13
Tabel 2.2	Kajian Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Indikator untuk Mendefinisikan Variabel pada Penelitian	29
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	41
Tabel 4.2	<i>Factor Loading</i> Hasil Uji Variabel	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4.4	Analisa Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.5	Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Overall Full Model</i>	51
Tabel 4.6	Hasil Analisis Pengaruh Langsung.....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Sobel	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Kelompok Umur	1
Gambar 1.2	Pertumbuhan Ekonomi Berdasarkan Lapangan Usaha (YoY)	2
Gambar 1.3	Gambar Kekhawatiran Konsumen dengan Kesiapan Rumah Sakit dalam Menghadapi Pandemi.....	3
Gambar 1.4	Gambar Alasan Pasien di Kota Bontang yang Tidak Melakukan Rawat Jalan	7
Gambar 2.1	Model Penelitian	26
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	28
Gambar 3.2	Diagram Alur	35
Gambar 4.1	Diagram Alur	45
Gambar 4.2	Diagram Alur	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2	Hasil Uji SEM dengan AMOS	75