

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah.....	16
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Tujuan Umum	16
1.4.2 Tujuan Khusus	17
1.6 Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Konsep Rumah Sakit.....	19
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	20
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	20
2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit.....	21
2.2 Pelayanan Rawat Inap	22
2.2.1 Kegiatan Pelayanan Rawat Inap.....	24
2.3 <i>Costumer Relationship Management</i>	25
2.3.1 Tujuan dan Manfaat dari <i>Costumer Realtionship Management (CRM)</i>	27
2.3.2 Tahapan <i>Costumer Realtionship Management</i>	30
2.3.3 Komponen <i>Costumer Realtionship Management</i>	31
2.3 Kepuasan Pasien.....	37
2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	39

2.3.2 Dimensi Kepuasan Pasien	41
2.3.3 Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien.....	45
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	46
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	46
BAB IV METODE PENELITIAN	48
4.1 Jenis Penelitian.....	48
4.2 Populasi.....	48
4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel.....	48
4.3.1 Sampel.....	48
4.3.2 Besar Sampel.....	49
4.3.3 Cara Pengambilan Sampel	50
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	50
4.4.1 Lokasi Penelitian.....	50
4.4.2 Waktu Penelitian	51
4.5 Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Skala Data	51
4.5.1 Variabel Penelitian.....	51
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	58
4.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	58
4.6.2 Teknik Analisis Data.....	58
4.6.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	62
4.7 Kerangka Operasional.....	63
4.8 Teknik Analisis Data.....	64
4.8.1 Analisis Univariat.....	64
4.8.2 Analisis Multivariat.....	64
4.8.3 Persamaan Regresi	65
BAB V HASIL PENELITIAN	66
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Intan Medika Lamongan...	66
5.2 Karakteristik Responden	76
5.3 Gambaran Umum <i>Costumer Relationship Management</i> pada Rumah Sakit Intan Medika Lamongan pada Fase <i>Acquire</i>	79
5.4 Gambaran Umum <i>Costumer Relationship Management</i> pada Rumah Sakit Intan Medika Lamongan pada Fase <i>Enhance</i>	80

5.5	Gambaran Umum <i>Costumer Relationship Management</i> pada Rumah Sakit Intan Medika Lamongan pada Fase <i>Retain</i>	82
5.6	Gambaran Umum Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	83
5.7	Pengaruh Fase <i>Acquiring new costumers</i> dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan..	85
5.8	Pengaruh Fase <i>Enhancing the profitability of existing customer</i> dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	86
5.9	Pengaruh Fase <i>Retaining Profitable customers for life</i> dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	87
5.10	Hasil Uji Pengaruh fase <i>Acquiring new costumers, Enhancing the profitability of existing custome, Retaining Profitable customers for life</i> terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	89
5.10.1	Koefisien Determinan Berganda	91
BAB VI PEMBAHASAN		92
6.1	Pelaksanaan Fase <i>Acquiring new costumers</i> pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	92
6.2	Pelaksanaan Fase <i>Enhancing the profitability of existing customer</i> pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	94
6.3	Pelaksanaan Fase <i>Retaining Profitable customers for life</i> pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan.....	96
6.4	Pembahasan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	98
6.5	Pembahasan Pengaruh <i>Acquiring new costumers</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan.....	100
6.6	Pembahasan Pengaruh Fase <i>Enhancing the profitability of existing customer</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	101
6.7	Pembahasan Pengaruh Fase <i>Retaining Profitable customers for life</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	103
6.8	Pembahasan Pengaruh <i>Costumer Relatonship Management</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan	104

6.9	Rekomendasi Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan berdasarkan teori <i>Costumer Relationship Management</i>	107
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		111
7.1	Kesimpulan	111
7.2	Saran	112
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN		119

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data Rumah Sakit di Kabupaten Lamongan tahun 2018.....	3
1.2	Tingkat Efisiensi dan Mutu Pengelolaan Rumah Sakit Intan Medika pada tahun 2016-2018.....	4
1.3	Jumlah Kunjungan Pasien Umum Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Periode bulan Januari-Juli 2019.....	5
2.1	Indikator Rawat Inap Menurut Departemen Kesehatan.....	24
4.1	Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, Hasil Pengukuran dan Skala Data.....	52
4.2	Hasil Validasi Data pada Kuesioner Variabel <i>Acquiring new costumers, Enhancing the profitability of existing customer, Retaining Profitable customers for life</i> dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	59
4.3	Realibilitas Data pada Kuesioner Variabel <i>Acquiring new costumers, Enhancing the profitability of existing customer, Retaining Profitable customers for life</i> dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	61
5.1	Karakteristik Responden Penelitian di Rumah Sakit Intan Medika Lamongan.....	76
5.2	Gambaran Persepsi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019 pada <i>Variabel Acquiring new costumers</i>	79
5.3	Hasil Pengukuran variabel <i>Acquiring new costumers</i> pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	80
5.4	Gambaran Persepsi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019 pada Variabel <i>Enhancing the profitability of existing customer</i>	81
5.5	Hasil Pengukuran variabel <i>Enhancing the profitability of existing customer</i> pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	81
5.6	Gambaran Persepsi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019 pada Variabel <i>Retaining Profitable customers for life</i>	82

Nomor	Judul Tabel	Halaman
5.7	Hasil Pengukuran Variabel <i>Retaining Profitable customer for life</i> pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	83
5.8	Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	84
5.9	Hasil Pengukuran Variabel Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	84
5.10	Tabel tabulasi silang Fase <i>Acquiring new costumers</i> dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	85
5.11	Tabel tabulasi silang Fase <i>Enhancing the profitability of existing customer</i> dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	86
5.12	Tabel tabulasi silang Fase <i>Retaining Profitable customers for life</i> dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	87
5.13	Hasil Uji Pengaruh fase <i>Acquiring new costumers, Enhancing the profitability of existing custome, Retaining Profitable customers for life</i> terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Intan Medika Lamongan 2019.....	89
5.14	Hasil Uji Regresi Linier Berganda fase.....	89

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Identifikasi Masalah.....	9
2.1	Fase CRM menurut Kalakota dan Robinson (2001).....	31
3.1	Kerangka Konseptual.....	46
4.1	Kerangka Operasional.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	<i>Informed Consent</i>	119
2.	Kuesioner Penelitian	120
3.	Sertifikat Etik Penelitian	124
4.	Informasi Daftar Ketenagaan RS Intan Medika Lamongan..	125
5.	Hasil Uji Statistik.....	126

DAFTAR ARTI LAMBANG, ISTILAH, SINGKATAN

Daftar Arti Lambang

n	= Jumlah
%	= Persentase
N	= Jumlah populasi sampel
e	= Batas toleransi kesalahan

Daftar Singkatan

CRM	= <i>Customer Relationship Management</i>
BOR	= <i>Bed Occupancy Ratio</i>
BTO	= <i>Bed Turn Over</i>
LOS	= <i>Length Of Stay</i>
TOI	= <i>Turn Over Interval</i>
NDR	= <i>Net Death Rate</i>
GDR	= <i>Gross Death Rate</i>
RI	= Republik Indonesia
RS	= Rumah sakit
RSU	= Rumah Sakit Umum
RSIA	= Rumah Sakit Ibu dan Anak
SDM	= Sumber Daya Manusia
SS	= Sangat Setuju
S	= Setuju
KS	= Kurang Setuju
TS	= Tidak Setuju
STS	= Sangat tidak setuju