

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
RINGKASAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.4.1 Tujuan Umum	12
1.4.2 Tujuan Khusus	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Bagi RSMRS.....	13
1.5.2 Bagi Peneliti.....	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Konsep Rumah Sakit.....	14
2.1.1 Pelayanan Kesehatan Rawat Inap.....	15
2.1.2 Kelas Perawatan di RSMRS.....	17
2.1.3 BOR (<i>Bed Occupancy Rate</i>).....	18
2.2 Kualitas Layanan.....	19
2.2.1 Kualitas interaksi (<i>Interaction Quality</i>).....	21
2.2.2 Kualitas lingkungan fisik (<i>Physical Environment Quality</i>).....	21
2.2.3 Kualitas Hasil (<i>outcome quality</i>).....	22
2.3 <i>Customer Voice (Need dan Expectancy)</i>	23
2.3.1 <i>Need (Kebutuhan)</i>	25
2.3.2 <i>Expectancy (Harapan)</i>	27
2.4 Kepuasan.....	29

2.4.1	Pengertian Kepuasan.....	29
2.4.2	Pengukuran Kepuasan Pasien.....	31
2.5	Loyalitas.....	33
2.5.1	Pengertian Loyalitas.....	33
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL.....	39
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual.....	40
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	42
4.1	Jenis Penelitian.....	42
4.2	Rancang Bangun Penelitian.....	42
4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
4.4	Populasi dan Sampel.....	43
4.4.1	Populasi.....	43
4.4.2	Sampel.....	43
4.4.3	Teknik Pengambilan Sampel dan Besar Sampel..	45
4.5	Kerangka Operasional.....	46
4.6	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel.....	47
4.6.1	Variabel Penelitian.....	47
4.6.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel.....	48
4.7	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	57
4.8	Pengolahan dan Analisis Data.....	58
4.8.1	Pengolahan Data.....	58
4.8.2	Analisis Data.....	59
4.9	Analisis Isu Strategis.....	60
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA.....	61
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya	61
5.1.1	Perjalanan Perkembangan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	61
5.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	62
5.1.3	Struktur Organisasi Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	63
5.1.4	Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	64
5.1.5	Fasilitas Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	65
5.2	Gambaran Karakteristik Pelanggan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	66
5.3	Gambaran <i>Need</i> (Kebutuhan) Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	68

5.4	Distribusi Harapan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	70
5.5	<i>Perceived Health Care Quality</i> di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	71
5.5.1	<i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	71
5.5.2	<i>Interaction Quality</i> di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	74
5.5.3	<i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	79
5.6	Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	81
5.6.1	Kepuasan Pasien atas <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSMRS.....	81
5.6.2	Kepuasan Pasien atas <i>Interaction Quality</i> Dokter di Instalasi Rawat Inap RSMRS.....	82
5.6.3	Kepuasan <i>Interaction Quality</i> Perawat di Instalasi Rawat Inap RSMRS.....	83
5.6.4	Kepuasan Pasien atas <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSMRS.....	84
5.7	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap.....	85
5.8	Pengaruh <i>Perceived Health Care Quality</i> dan Harapan Pasien terhadap Kepuasan di Instalasi Rawat Inap.....	86
5.8.1	Pengaruh Sub Variabel <i>Perceived Health Care Quality</i> Terhadap Variabel Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS.....	87
5.9	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap.....	89
5.10	Rangkaian Isu Strategis.....	90
BAB 6	PEMBAHASAN.....	94
6.1	Analisis Pengaruh <i>Customer Voice (Need Dan Expectancy)</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	94
6.1.1	<i>Need</i> (Kebutuhan) Dalam Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap.....	94
6.1.2	Harapan Pasien di Instalasi Rawat Inap.....	95
6.2	Analisis Pengaruh <i>Perceived Health Care Quality</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	96
6.3	Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	100
6.4	Rekomendasi Penelitian.....	102

BAB 7	PENUTUP.....	107
7.1	Kesimpulan.....	107
7.2	Saran.....	108
7.2.1	Saran Bagi Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya	108
7.2.2	Saran Untuk Peneliti Yang Akan Datang.....	109
	DAFTAR PUSTAKA.....	110
	LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2016-2018.....	3
Tabel 1.2	Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya tahun 2016-2018.....	3
Tabel 1.3	Indikator Pelayanan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2016-2018.....	5
Tabel 1.4	Nilai BOR Optimal berdasarkan MOR Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2016-2018.....	5
Tabel 2.1	Fasilitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	17
Tabel 4.1	Waktu Pelaksanaan Penelitian berdasarkan Uraian Kegiatan.....	42
Tabel 4.2	Pasien Rawat Inap Di Kelas Perawatan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018.....	43
Tabel 4.3	Alokasi Sampel Pasien Rawat Inap di Kelas Perawatan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	44
Tabel 4.4	Variabel, Definisi Operasional Variabel, Cara Pengukuran dan Skala Data.....	48
Tabel 5.1	SDM Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019.....	64
Tabel 5.2	Jumlah Tempat Tidur Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019.....	65
Tabel 5.3	Fasilitas Di Instalasi Rawat Inap Rumah Ssakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019.....	66
Tabel 5.4	Karakteristik Pelanggan Rawat Inap di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	67
Tabel 5.5	<i>Perceived Need</i> (Keluhan Utama) Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	68
Tabel 5.6	<i>Evaluated Need</i> (Diagnosa Medis) Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	69
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Harapan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	70
Tabel 5.8	Distribusi Penilaian <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	71
Tabel 5.9	Distribusi Penilaian <i>Interaction Quality</i> Dokter di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	74
Tabel 5.10	Distribusi Penilaian <i>Interaction Quality</i> Perawat di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	77
Tabel 5.11	Distribusi Penilaian <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	79
Tabel 5.12	Distribusi Hasil Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	82

Tabel 5.13	Distribusi Hasil Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Interaction Quality</i> Dokter di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	83
Tabel 5.14	Distribusi Hasil Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Interaction Quality</i> Perawat di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	83
Tabel 5.15	Distribusi Hasil Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	84
Tabel 5.16	Distribusi Hasil Penilaian Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	85
Tabel 5.17	Hasil Uji Pengaruh <i>Perceived Health Care Quality</i> dan Harapan Pasien terhadap Kepuasan Pasien di RSMRS Tahun 2019.....	87
Tabel 5.18	Hasil Uji Pengaruh Sub Variabel <i>Perceived Health Care Quality</i> terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	87
Tabel 5.19	Hasil Uji Pengaruh Dimensi <i>Perceived Health Care Quality</i> terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	88
Tabel 5.20	Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSMRS Tahun 2019.....	89
Tabel 5.21	Isu Strategis	91
Tabel 6.1	Rekomendasi	102

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	7
Gambar 2.1	<i>Hierarchical model</i>	19
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	46
Gambar 5.1	Denah Lokasi Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	61
Gambar 5.2	Struktur Organisasi RS Muji Rahayu Surabaya.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Penjelasan Sebelum Persetujuan	114
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i>	116
Lampiran 3	Instrumen Penelitian	117
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	123

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	: dan
+	: tambah
–	: sampai
x	: kali
=	: sama dengan
\sum	: rata-rata
%	: persen

Daftar Arti Singkatan dan Istilah

ABRI	: Angkatan Bersenjata Republik Indonesia
ALOS	: <i>Average Length of Stay</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BOR	: <i>Bed Occupation Rate</i>
BTO	: <i>Bed Turn Over</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
GDR	: <i>Gross Death Rate</i>
HCU	: <i>Health Care Unit</i>
Max	: Maximal
Min	: Minimal
MOR	: <i>Maximal Occupation Rate</i>
MOR	: Nilai maksimal untuk menentukan BOR yang optimal bagi setiap rumah sakit yaitu 10% di bawah nilai MOR
MS	: <i>Market Share</i>
NDR	: <i>Net Death Rate</i>
RI	: Republik Indonesia
RSMRS	: Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya
SDM	: Sumber Daya Manusia
TOI	: <i>Turn Over Interval</i>
TT	: Tempat Tidur
USG	: <i>Ultrasonography</i>
VIP	: <i>Very Important Person</i>