

**DAFTAR ISI**

	Halaman
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.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH.....	xxii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	9
1.3 Batasan Penelitian.....	18
1.4 Rumusan Masalah.....	18
1.5 Tujuan Penelitian	
1.5.1 Tujuan Umum.....	19
1.5.2 Tujuan Khusus.....	19
1.6 Manfaat Penelitian	
1.6.1 Bagi Institusi Pendidikan.....	20
1.6.2 Bagi Institusi Rumah Sakit.....	20
1.6.3 Bagi Peneliti.....	21
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Rumah Sakit.....	22
2.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit.....	22
2.1.2 Gambaran Umum Rawat Inap Rumah Sakit.....	24
2.1.3 Gambaran Umum Rumah Sakit Kelas D.....	26
2.2 <i>Hospital Service Quality</i> .....	28
2.2.1 Kualitas Pelayanan menurut Gronroos.....	29
2.2.2 Kualitas Pelayanan Menurut Brady dan Cronin.....	31
2.3 Gambaran Umum Tentang <i>Brand</i> .....	35
2.3.1 <i>Image</i> .....	36
2.3.2 <i>Brand Image</i> .....	37
2.4 Kepuasan Pasien.....	41
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	43

	2.4.2 Pengukuran Kepuasan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat.....	45
	2.5 <i>Theoretical Mapping Hospital Service Quality, Hospital Brand Image</i> dan Kepuasan Pasien.....	47
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	
	3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	53
	3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	54
BAB 4	METODE PENELITIAN	
	4.1 Jenis Penelitian.....	56
	4.2 Rancang Bangun Penelitian.....	56
	4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
	4.4 Populasi dan Sampel.....	57
	4.4.1 Populasi.....	57
	4.4.2 Sampel.....	58
	4.4.3 Besar Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel....	59
	4.5 Kerangka Operasional.....	61
	4.6 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran.....	63
	4.7 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	71
	4.8 Pengolahan dan Analisis Data	
	4.8.1 Pengolahan Data.....	73
	4.8.2 Analisis Data.....	74
	4.8.3 Analisis Isu Strategis.....	75
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA	
	5.1 Gambaran Umum Kabupaten Seram Bagian Barat.....	76
	5.2 Gambaran Umum RSUD Piru Seram Bagian Barat.....	77
	5.2.1 Visi dan Misi RSUD Piru.....	78
	5.2.2 Sumber Daya Manusia RSUD Piru.....	78
	5.2.3 Jenis Pelayanan RSUD Piru.....	80
	5.2.4 Jumlah Tempat Tidur dan Fasilitas Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	82
	5.3 Karakteristik Pasien.....	83
	5.4 <i>Hospital Service Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	85
	5.4.1 <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	86
	5.4.2 <i>Interaction Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	87
	5.4.3 <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	91
	5.5 <i>Hospital Brand Image</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	94

5.5.1	<i>Types of Brand Association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	95
5.5.2	<i>Favorability of Brand Association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	100
5.5.3	<i>Strength of Brand Association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	101
5.5.4	<i>Uniqueness of brand association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	102
5.6	Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	104
5.6.1	Kepuasan <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	104
5.6.2	Kepuasan <i>Interaction Quality</i> Dokter di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	105
5.6.3	Kepuasan <i>Interaction Quality</i> Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	106
5.6.4	Kepuasan <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	107
5.7	Pengaruh <i>Hospital Service Quality</i> dan <i>Hospital Brand Image</i> Terhadap Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	108
5.7.1	Pengaruh <i>Hospital Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	109
5.7.2	Pengaruh <i>Hospital Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	111
5.8	Isu Strategis.....	112
BAB 6	PEMBAHASAN	
6.1	Analisis <i>Hospital Service Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	118
6.2	Analisis <i>Hospital Brand Image</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	126
6.3	Analisis Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	134
6.4	Analisis Pengaruh <i>Hospital Service Quality</i> dan <i>Hospital Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	137
6.4.1	Analisis Pengaruh <i>Hospital Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	137
6.4.2	Analisis Pengaruh <i>Hospital Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru.....	141
6.5	Rekomendasi Penelitian.....	143

BAB 7	PENUTUP	
	7.1 Kesimpulan.....	150
	7.2 Saran.....	155
	7.2.1 Bagi Rumah Sakit.....	155
	7.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	161
	DAFTAR PUSTAKA.....	162
	LAMPIRAN.....	167

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Kunjungan Pasien Pada Ruang Perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2016-2018.....	4
Tabel 1.2	Kinerja Pelayanan RSUD Piru Tahun 2016-2018 Mengacu Pada Juknis Sistem Informasi Rumah Sakit 2011.....	5
Tabel 1.3	Survei Pendahuluan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Bulan Oktober-Desember Tahun 2018.....	6
Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimal Rawat Inap Rumah Sakit.....	25
Tabel 2.2	<i>Theoretical Mapping Service Quality, Brand Image</i> dan Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.1	Waktu Pelaksanaan Penelitian Berdasarkan Uraian Kegiatan.....	57
Tabel 4.2	Jumlah Pasien Rawat Inap Berdasarkan Ruang Perawatan di RSUD Piru Tahun 2018.....	57
Tabel 4.3	Besar Sampel Pasien Pada Ruang Rawat Inap di RSUD Piru.....	60
Tabel 4.4	Tabel Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Cara Pengukuran.....	63
Tabel 5.1	Sumber Daya Manusia di RSUD Piru Tahun 2019.....	78
Tabel 5.2	Peralatan Pelayanan Penunjang Medik Spesialis Dasar di RSUD Piru Tahun 2019.....	80
Tabel 5.3	Jumlah Tempat Tidur Berdasarkan Kelas dan Ruangan di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	82
Tabel 5.4	Fasilitas Ruangan Berdasarkan Kelas Perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	83
Tabel 5.5	Karakteristik Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	84
Tabel 5.6	Distribusi Penilaian <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	86
Tabel 5.7	Distribusi Penilaian <i>Interaction Quality</i> Dokter di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	88
Tabel 5.8	Distribusi Penilaian <i>Interaction Quality</i> Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	89
Tabel 5.9	Rekapitulasi Penilaian <i>Interaction Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	91
Tabel 5.10	Distribusi Penilaian <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	92

Tabel 5.11	Rekapitulasi Penilaian <i>Hospital Service Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	94
Tabel 5.12	Distribusi Penilaian <i>Attribute Service Related</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	95
Tabel 5.13	Distribusi Penilaian <i>Attribute Non Service Related</i> di Instalasi Rawat inap RSUD Piru Tahun 2019.....	96
Tabel 5.14	Distribusi Penilaian <i>Benefit</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	97
Tabel 5.15	Distribusi Penilaian <i>Attitude</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	98
Tabel 5.16	Rekapitulasi Penilaian <i>Types of Brand Association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	99
Tabel 5.17	Distribusi Penilaian <i>Favorability of Brand Association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	100
Tabel 5.18	Distribusi Penilaian <i>Strength of Brand Association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	101
Tabel 5.19	Distribusi Penilaian <i>Uniqueness of Brand Association</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	103
Tabel 5.20	Rekapitulasi Penilaian <i>Hospital Brand Image</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	104
Tabel 5.21	Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Physical Environment Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	105
Tabel 5.22	Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Interaction Quality</i> Dokter di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	106
Tabel 5.23	Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Interaction Quality</i> Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	106
Tabel 5.24	Distribusi Penilaian Kepuasan Pasien atas <i>Outcome Quality</i> di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	107
Tabel 5.25	Rekapitulasi Penilaian Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	108
Tabel 5.26	Hasil Uji Pengaruh <i>Hospital Service Quality</i> dan <i>Hospital Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	108
Tabel 5.27	Hasil Uji Pengaruh <i>Hospital Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	110
Tabel 5.28	Hasil Uji Pengaruh <i>Hospital Brand Image</i> terhadap Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RSUD Piru Tahun 2019.....	112
Tabel 5.29	Isu Strategis.....	113
Tabel 6.1	Rekomendasi.....	144

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah Penelitian.....	9
Gambar 2.1	Model <i>Perceived Service Quality</i> dari Gronross.....	31
Gambar 2.2	<i>The Hierarchical Model of Service Quality</i> .....	34
Gambar 2.3	<i>Dimension of Brand Knowledge</i> .....	38
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	53
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian.....	61

**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Penjelasan Sebelum Persetujuan.....	136
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i> Pernyataan Persetujuan Menjadi Responden Penelitian.....	137
Lampiran 3	Sertifikat Etik.....	146
Lampiran 4	Hasil Uji Statistik.....	147



**DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH**

Daftar Arti Lambang

%	: perseratus
&	: dan
+	: tambah
-	: kurang
s/d	: sampai dengan.
≤	: kurang dari atau sama dengan.
≥	: lebih dari atau sama dengan
>	: lebih dari.
x	: kali
=	: sama dengan
~	: setara/pembulatan

Daftar Arti Singkatan dan Istilah

ALOS	: <i>Average Length of Stay.</i>
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate.</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
BTO	: <i>Bed Turn Over.</i>
CS	: <i>Cleaning service.</i>
Diklat	: Pendidikan dan Pelatihan.
GDR	: <i>Gross Death Rate.</i>
Kab. SBB	: Kabupaten Seram Bagian Barat.
Ket.	: Keterangan.
km <sup>2</sup>	: kilometer persegi.
KRS	: Keluar Rumah Sakit.
MRS	: Masuk Rumah Sakit.
NDR	: <i>Net Death Rate.</i>
No.	: Nomor.
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan.
Permenpan RB	: Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
Prop. Maluku	: Propinsi Maluku.
RSUD Piru	: Rumah Sakit Umum Daerah Piru.
Satpam	: Satuan Pengamanan.
SEP	: Surat Elegibilitas Peserta.
TOI	: <i>Turn Over Interval.</i>
TT	: Tempat Tidur.
USG	: Ultrasonografi.
WKDS	: Wajib Kerja Dokter Spesialis.