

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I <u>PENDAHULUAN</u>	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	13
1.6 Sistematikan Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 <i>Grande Theoery: Service Quality Theory</i>	15
2.2 Kepuasan Pasien.....	16
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	16
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	17
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	18

2.3	Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.4	Persepsi Harga.....	23
2.4.1	Pengertian Persepsi Harga.....	23
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga.....	24
2.4.3	Indikator Persepsi Harga.....	24
2.5	Fasilitas.....	25
2.5.1	Pengertian Fasilitas.....	25
2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	26
2.5.3	Indikator Fasilitas.....	26
2.6	Penelitian Terdahulu.....	27
2.7	Keerangka Penelitian.....	30
2.8	Pengembangan Hipotesis.....	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Sumber Data.....	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4	Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1	Populasi.....	36
3.4.2	Sampel.....	36
3.5	Variabel Penelitian.....	37
3.5.1	Variabel Dependen.....	37
3.5.2	Variabel Independen.....	37
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.7	Uji Persyaratan Instrumen.....	39
3.7.1	Uji Validitas.....	39
3.7.2	Uji reliabilitas.....	40
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data.....	40
3.8.1	Uji Normalitas.....	40

3.8.2	Uji Linieritas.....	41
3.8.3	Uji Multikolieritas.....	42
3.9	Metode Analisis Data.....	42
3.9.1	Regresi Linier Berganda.....	42
3.10	Pengujian Hipotesis.....	43
3.10.1	Uji Parsial (Uji-t).....	43
3.10.2	Uji Simultan (Uji-F).....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	46
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	46
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.3	Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.4	Deskripsi Hasil Jawaban Responden.....	52
4.5	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	71
4.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	71
4.5.2	Hasil Uji Linieritas.....	72
4.5.3	Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
4.5.4	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.5.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi R (<i>R Square</i>).....	76
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	76
4.6.1	Hasil Uji t.....	76
4.6.2	Hasil Uji F.....	77
4.7	Pembahasan.....	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran.....	90
	DAFTAR PUSTAKA.....	93
	LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2023.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Pasien Tahun 2024.....	3
Tabel 1.3	Saran dan Keluhan Pasien Tahun 2024.....	6
Tabel 1.4	Daftar Perbandingan Harga Layanan USG pada Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) di Surabaya.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Interpretasi Skala Likert.....	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Harga.....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Fasilitas.....	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	52
Tabel 4.10	Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan..	52
Tabel 4.11	Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator.....	56
Tabel 4.12	Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Persepsi Harga.....	57
Tabel 4.13	Distribusi Persepsi Harga Berdasarkan Indikator.....	60
Tabel 4.14	Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Fasilitas.....	61
Tabel 4.15	Distribusi Fasilitas Berdasarkan Indikator.....	64
Tabel 4.16	Hasil Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Pasien.....	66
Tabel 4.17	Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator.....	69
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>One-Sample Kolmogorov Smirnow</i>	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Linieritas.....	73
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.22	Hasil Uji Koefisien Determinasi R.....	76
Tabel 4.23	Hasil Uji t.....	76
Tabel 4.24	Hasil Uji-F.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1	Grafik Frekuesnsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Gambar 4.2	Grafik Frekuesnsi Jawaban Responden pada Variabel Persepsi Harga.....	58
Gambar 4.3	Grafik Frekuesnsi Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas.....	62
Gambar 4.4	Grafik Frekuesnsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pasien.....	67
Gambar 4.5	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Uji <i>Normality</i> <i>Probability Plot</i>	71