

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pokok Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	7
1.4 Kerangka Penulisan .....	8
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Manajemen .....	10
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.3 Kepuasan Pasien .....	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.5 Pasien Penyakit Ginjal Kronis (PGK) .....	26
2.1.6 Konsep Rumah Sakit .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	35
2.3.1 Hubungan <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pasien .....	35
2.3.2 Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien .....	35
2.3.3 Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien .....	36
2.3.4 Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien .....	36
2.3.5 Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien .....	37
2.4 Kerangka Pemikiran .....	37
2.5 Hipotesis Penelitian .....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	40
3.1 Jenis dan Periode Penelitian .....	40
3.1.1 Jenis Penelitian .....	40

3.1.2	Lokasi dan Periode Penelitian.....	40
3.2	Sumber dan Pengumpulan Data.....	40
3.2.1	Sumber Data.....	40
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
3.2.3	Cara Pengambilan Sampel .....	41
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	43
3.3.1	Variabel penelitian.....	43
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.4.1	Uji Validitas .....	46
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	47
3.5	Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
3.5.2	Analisis <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ) .....	48
3.5.3	Analisis <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ) .....	48
3.5.4	Analisis <i>Path Coefficients</i> .....	48
3.6	Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN .....		50
4.1	Hasil Analisis Data.....	50
4.1.1	Analisis <i>Outer Model</i> .....	50
4.1.2	Analisis <i>Inner Model</i> .....	57
4.2	Pembahasan .....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		70
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	70
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	70
5.3	Saran Penelitian .....	71
5.4	Implikasi Manajerial .....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		74