

TESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN *PASCA
AESTHETIC SURGERY* PADA LAYANAN *MEDICAL
TOURISM* DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH
BIMC NUSA DUA**



**RIBUT AGUNG NUGROHO
NIM. 20242882002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
TAHUN 2026**

TESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN *PASCA
AESTHETIC SURGERY* PADA LAYANAN *MEDICAL
TOURISM* DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH
BIMC NUSA DUA**



**RIBUT AGUNG NUGROHO
NIM. 20242882002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
TAHUN 2026**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN *PASCA
AESTHETIC SURGERY* PADA LAYANAN *MEDICAL
TOURISM* DI RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH BIMC
NUSA DUA**

TESIS

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Pada Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Untuk dipertahankan di hadapan
Panitia Ujian Magister
Hari: Senin
Tanggal: 29 Juni 2026
Pukul: 12:00 WIB**

**RIBUT AGUNG NUGROHO
NIM. 20242882002**

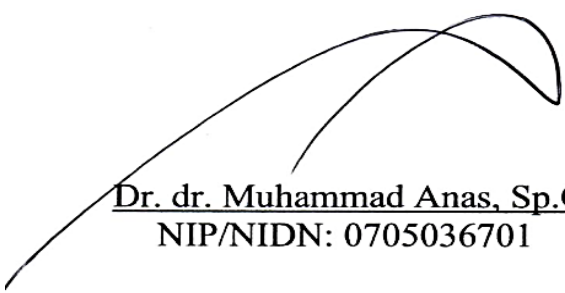
**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH
SAKIT FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
TAHUN 2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul "**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien *Pasca Aesthetic Surgery* Pada Layanan *Medical Tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua**" yang diajukan oleh mahasiswa atas nama **Ribut Agung Nugroho, NIM. 20242882002** telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya untuk diajukan dalam Ujian Kelayakan Hasil Tesis pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, tanggal 18 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. dr. Muhammad Anas, Sp. OG
NIP/NIDN: 0705036701

Pembimbing II



Dr. Mochamad Mochklas, S.Si.MM
NIP/NIDN: 0706097101

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit



Prof. Dr. Pipit Fessi Willyanarti, S.KM., M.Res.
NIDN. 029127401

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Akhir Tesis
Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh
Gelar**

Magister Administrasi Rumah Sakit (MARS)

Pada Tanggal : 29 Juni 2026

TIM PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Penguji I : Dr. drg. Ansarul Fahrudha, M.Kes., MARS
Penguji II : Dr. dr. Muhammad Anas, Sp. OG
Penguji III : Dr. Mochamad Mochklas, S.Si.MM
Penguji IV : drg. Devita Eryani Putri, M.Kes



**Menegaskan
Dekan Fakultas Kedokteran
Universitas Muhammadiyah Surabaya**



dr. Laili Irfana, Sp.S
NIDN. 0726088104

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ribut Agung Nugroho
NIM : 20242882002
Program Studi : Magister Administrasi Rumah Sakit
Alamat : Jalan Pengiyasan IV No 21, Denpasar Bali
No. Telp : 085647333292

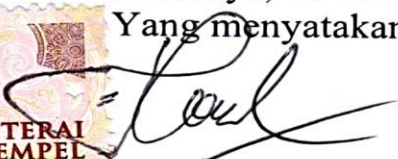
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya ilmiah yang saya susun secara mandiri dan sepenuhnya merupakan hasil pemikiran serta usaha saya sendiri. Setiap penggunaan gagasan, data, atau kutipan dari karya pihak lain telah dicantumkan sumbernya secara jelas dan tercantum dalam daftar pustaka.
2. Tesis ini belum pernah digunakan atau diajukan sebelumnya sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Muhammadiyah Surabaya maupun di perguruan tinggi lain.
3. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan berdasarkan keadaan yang sebenarnya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menerima segala konsekuensi akademik, serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 18 Juni 2026

Yang menyatakan,




Ribut Agung Nugroho
NIM. 20242882002

PANITIA PENGUJI UJIAN AKHIR TESIS

Telah diuji pada Ujian Tesis

Tanggal: 29 Juni 2026

Ketua : Dr. drg. Ansarul Fahrudha, M.Kes., MARS

Anggota :

1. Dr. dr. Muhammad Anas, Sp. OG
2. Dr. Mochamad Mochklas, S.Si.MM
3. drg. Devita Eryani Putri, M.Kes

Ditetapkan dengan Surat Keputusan

Dekan Fakultas Kedokteran

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Nomor : 0522.1/II.3.AU/FK/A/2026

Tanggal : 22 Juni 2026

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga tesis yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien *Pasca Aesthetic Surgery* pada Layanan *Medical Tourism* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua" dapat diselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga kita semua senantiasa dapat meneladani sunnah beliau dan memperoleh syafaatnya di hari akhir kelak. Aamiin.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bantuan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini, khususnya kepada:

- 1 Bapak Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep., FISQua, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- 2 dr. Laily Irfana, Sp.S., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- 3 Prof. Dr. Pipit Festi Wiliyanarti, S.KM., M.Kes., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- 4 Dr. dr. Muhammad Anas, Sp.OG., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
- 5 Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan masukan dan dukungan selama penyusunan tesis ini.

- 6 Dr.drg.Ansahrul Fahrudha,M.Kes.,MARS, sebagai dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran, kritik, dan arahan yang sangat berharga dalam penyempurnaan tesis ini.
- 7 drg. Devita Eryani Putri,M.Kes, sebagai dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran, kritik, dan arahan yang konstruktif sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.
- 8 Seluruh dosen Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Surabaya atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.
- 9 Kedua orang tua, istri dan anak tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
- 10 Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, serta dukungan selama proses penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

Akhirnya, penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, institusi terkait, maupun bagi para pembaca. Semoga karya sederhana ini bernilai ibadah dan menjadi kontribusi yang bermanfaat.

Nashrun minallah wa fathun qarib.

Surabaya, 18 Juni 2026
Penulis

Ribut Agung Nugroho
NIM. 20242882002

HALAMAN RINGKASAN

Perkembangan industri *medical tourism* terus meningkat secara global maupun di Indonesia. Sektor ini menjadi alternatif bagi pasien untuk memperoleh layanan kesehatan dengan biaya kompetitif sekaligus meningkatkan devisa negara dan daya saing fasilitas kesehatan. Salah satu layanan yang berkembang pesat adalah *aesthetic surgery*, yaitu prosedur medis untuk meningkatkan penampilan fisik dengan teknologi modern. Kualitas layanan tidak hanya diukur dari keberhasilan klinis, tetapi juga dari kepuasan pasien secara menyeluruh. Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua merupakan salah satu rumah sakit yang berperan dalam pengembangan *medical tourism*, khususnya bidang *aesthetic surgery*. Seiring meningkatnya jumlah pasien, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien menjadi penting karena berdampak pada loyalitas, kunjungan ulang, dan citra rumah sakit.

Kepuasan pasien dalam layanan *medical tourism* bersifat multidimensional, meliputi pengalaman pra, intra, dan pasca rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien berdasarkan ketiga tahapan layanan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan Januari–Maret 2026 terhadap 70 pasien pasca *aesthetic surgery* di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Nusa Dua. Variabel yang diteliti meliputi daya tanggap komunikasi, kemudahan administratif, kompetensi tenaga medis dan staf, fasilitas dan lingkungan, biaya, kualitas layanan, *follow up service*, layanan *concierge*, serta *psychological outcome*. Variabel dependen adalah kepuasan pasien dengan menggunakan skala binominal.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa kemudahan administratif, kompetensi tenaga medis dan staf pendukung, kualitas layanan, *follow up service*, serta layanan *concierge* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat menunjukkan enam variabel berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu daya tanggap komunikasi, kemudahan administratif, kompetensi tenaga medis dan staf, kualitas layanan, *follow up service*, dan layanan *concierge*. Variabel yang paling dominan adalah *follow up service* serta kompetensi tenaga medis dan staf pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa keberlanjutan pelayanan pasca tindakan dan kualitas sumber daya manusia sangat menentukan persepsi positif pasien. Selain itu, faktor non klinis seperti kemudahan administrasi dan *concierge* turut berperan penting karena pasien *medical tourism*.

Sebaliknya, fasilitas fisik, biaya, dan *psychological outcome* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini dimungkinkan karena fasilitas dan biaya dianggap sebagai standar minimum yang harus dipenuhi dan bukan faktor pembeda kepuasan. Penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil interaksi berbagai faktor multidimensional, terutama kualitas layanan dan keberlanjutan pelayanan *pasca* tindakan. Rumah sakit disarankan meningkatkan kompetensi SDM, memperkuat sistem *follow up service*, serta mengoptimalkan digitalisasi administrasi untuk meningkatkan kualitas dan daya saing global.

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dalam pengembangan konsep kepuasan pasien pada konteks *medical tourism* serta secara praktis sebagai dasar strategi peningkatan mutu layanan rumah sakit. Keterbatasan penelitian ini adalah desain *cross-sectional* dan jumlah sampel terbatas, sehingga penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal dengan variabel yang lebih luas.

SUMMARY PAGE

The development of the medical tourism industry continues to grow globally as well as in Indonesia. This sector has become an alternative for patients seeking healthcare services at competitive costs while simultaneously contributing to national foreign exchange earnings and enhancing the competitiveness of healthcare facilities. One of the rapidly expanding services within this industry is *aesthetic surgery*, which refers to medical procedures aimed at improving physical appearance. Service quality is not only measured by clinical success but also by overall patient satisfaction. BIMC Nusa Dua Hospital is one of the hospitals contributing to the development of medical tourism, particularly in the field of *aesthetic surgery*. As the number of patients continues to increase, understanding the factors that influence patient satisfaction has become essential, as it affects loyalty, repeat visits, and the hospital's reputation.

Patient satisfaction in medical tourism services encompassing pre, intra, and post-hospital experiences. This study aimed to analyze the factors influencing patient satisfaction across these three stages of service delivery. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. Data were collected from January to March 2026 involving 70 post-*aesthetic surgery* patients. The variables examined included communication responsiveness, administrative convenience, competence of medical personnel and supporting staff, facilities and environment, cost, service quality, follow up service, concierge service, and psychological outcome. The dependent variable was patient satisfaction measured using a binominal scale.

The bivariate analysis revealed that administrative convenience, competence of medical personnel and supporting staff, service quality, follow up service, and concierge service were significantly associated with patient satisfaction. Multivariate analysis demonstrated that six variables significantly influenced patient satisfaction, namely communication responsiveness, administrative convenience, competence of medical personnel and staff, service quality, follow-up service, and concierge service. The most dominant variables were follow-up service and the competence of medical personnel and supporting staff. These findings indicate that continuity of post treatment care and the quality of human resources play a crucial role in shaping positive patient perceptions. In addition, non-clinical factors such as administrative convenience and concierge services were also important, particularly for medical tourism patients.

In contrast, physical facilities, cost, and psychological outcome did not show a significant influence. This may be because facilities and cost are perceived as minimum standards that must be fulfilled rather than differentiating factors of satisfaction. This study confirms that patient satisfaction is the result of interactions among various multidimensional factors, particularly service quality and continuity of post treatment care. Hospitals are therefore advised to enhance staff competencies, strengthen follow-up service systems, and optimize administrative digitalization in order to improve service quality and global competitiveness.

This study provides theoretical contributions to the development of patient satisfaction concepts in the context of medical tourism, as well as practical implications as a basis for hospital service quality improvement. The limitations of this study are cross-sectional design and limited sample size. Therefore, future studies are recommended to use longitudinal designs with broader variables.

Abstrak

Perkembangan *medical tourism* khususnya layanan *aesthetic surgery* menuntut peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Namun, masih terdapat variasi kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh berbagai aspek layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pasca *aesthetic surgery* di RSK Bedah BIMC Nusa Dua, Bali, pada periode Januari–Maret 2026. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif observasi analitik dengan pendekatan *cross-sectional*, analisis bivariat menggunakan uji *Spearman Rank Correlation*, dan analisis multivariat menggunakan regresi logistik binominal.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan signifikan adalah kemudahan administrasi ($p=0,031$), kompetensi tenaga medis dan staf pendukung ($p=0,004$), kualitas layanan ($p=0,015$), *follow-up service* ($p=0,038$), dan layanan *concierge* ($p=0,043$), sedangkan variabel lain tidak signifikan ($p>0,05$). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa daya tanggap komunikasi (p -value 0,882; OR=1,165), Kemudahan administrasi (p -value 0,951; OR = 1,061), Kompetensi tenaga medis dan staf (p -value 0,577; OR = 3,114), Kualitas layanan (p -value 0,883; OR = 1,322), layanan *follow up service* (p -value 0,129; OR=4.930) dan layanan *concierge* memiliki nilai (p -value 0,076; OR=1.692) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan kompetensi tenaga medis sebagai faktor paling dominan.

Kesimpulannya, kepuasan pasien merupakan hasil interaksi multidimensional, dengan kemudahan administratif, kompetensi tenaga medis, kualitas layanan, *follow up service*, dan layanan *concierge*, sedangkan *follow up service* menjadi faktor paling dominan. Rumah sakit perlu memprioritaskan penguatan layanan *follow-up service* disertai peningkatan kompetensi tenaga medis, kualitas layanan.

Kata kunci: kepuasan pasien, *medical tourism*, *aesthetic surgery*.

Abstract

The development of medical tourism, especially esthetic surgery services, demands an improvement in service quality that is oriented toward patient satisfaction. However, there are still variations in patient satisfaction influenced by various aspects of the service. This study aims to analyze the factors influencing patient satisfaction post *aesthetic surgery* at RSK Bedah BIMC Nusa Dua, Bali, during the period of January–March 2026. The research method uses a quantitative approach with an analytical observational design and a cross-sectional approach, bivariate analysis using the Spearman Rank Correlation test, and multivariate analysis using binominal logistic regression.

The results of the bivariate analysis show that the significantly related variabels are administrative ease ($p=0.031$), the competence of medical personnel and supporting staff ($p=0.004$), service quality ($p=0.015$), follow-up service ($p=0.038$), and concierge service ($p=0.043$), while other variabels are not significant ($p>0.05$). The results of the multivariate analysis indicate that communication responsiveness (p -value 0.882; OR=1.165), administrative ease (p -value 0.951; OR=1.061), the competence of medical personnel and staff (p -value 0.577; OR=3.114), service quality (p -value 0.883; OR=1.322), follow-up service (p -value 0.129; OR=4.930), and concierge service (p -value 0.076; OR=1.692) significantly influence patient satisfaction, with the competence of medical personnel being the most dominant factor.

In conclusion, conclusion, patient satisfaction is a multidimensional outcome influenced by administrative convenience, the competence of medical personnel, service quality, follow-up services, and concierge services, with follow-up services emerging as the most dominant factor. Therefore, hospitals should prioritize strengthening follow up services while simultaneously enhancing the competence of medical personnel and the overall quality of healthcare services to improve patient satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, medical tourism, aesthetic surgery.

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Halaman Prasyarat Gelar	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Pernyataan Orisinalitas	v
Halaman Penetapan Penguji.....	vi
Halaman Ucapan Terima Kasih	vii
Halaman Ringkasan	ix
Halaman <i>Summary</i>	x
Halaman Abstrak.....	xi
Halaman <i>Abstract</i>	xii
Halaman Daftar Isi	xiii
Halaman Daftar Tabel	xvi
Halaman Daftar Gambar	xviii
Halaman Daftar Lampiran.....	xix
Halaman Daftar Singkatan	xx
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.4.1 Tujuan Umum.....	11
1.4.2 Tujuan Khusus	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kepuasan Pasien.....	16
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	16
2.1.2 Cara Mengukur Kepuasan Pasien	16
2.1.3 Teori Dalam Kepuasan Pasien	21
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pasien	26

2.1.5	Kepuasan Dalam Pelayanan Rumah Sakit.....	30
2.2	Wisata Medis/ <i>Medical Tourism</i>	32
2.2.1	Pengertian Wisata Medis/ <i>Medical Tourism</i>	32
2.2.2	Tujuan <i>Medical Tourism</i>	33
2.2.3	Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan dalam Wisata Medis	37
2.2.4	Kebijakan Yang Mengatur <i>Medical Tourism</i>	38
2.2.5	<i>Center of Excellence</i> (CoE) sebagai Layanan Medical Tourism.....	40
2.2.6	Faktor Pendukung Pelayanan <i>Medical Tourism</i>	42
2.3	<i>Aesthetic Surgery</i>	51
2.3.1	Pengertian <i>Aesthetic Surgery</i>	51
2.3.2	Type Dan Tindakan <i>Aesthetic Surgery</i>	52
2.3.3	Sumber Daya Dan Fasilitas Dalam Mendukung Prosedur <i>Aesthetic Surgery</i>	55
2.3.4	Perawatan pasca operasi tindakan <i>aesthetic</i>	58
2.4.	Penelitian Terdahulu.....	63
2.5	Kerangka Teori.....	67
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....		71
3.1	Kerangka Konseptual	71
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual.....	72
3.3	Hipotesis Penelitian	73
BAB 4 METODE PENELITIAN		75
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	75
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	75
4.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sample	75
4.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	78
4.4.1	Variabel Penelitian	78
4.4.2	Definisi Operasional	80
4.5	Prosedur Pengambilan atau Pengumpulan Data dan Instrumen.....	87
4.5.1	Prosedur Penelitian.....	87
4.5.2	Pengumpulan Data dan Instrumen yang Digunakan	88
4.6	Kerangka Operasional	94
4.7	Pengolahan dan Analisis Data	95
4.7.1	Teknik Pengolahan Data.....	95

4.7.2 Teknik Analisis Data	97
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....	101
BAB 6 PEMBAHASAN	136
BAB 7 PENUTUP	164
7.1 Kesimpulan	164
7.2 Saran	166
DAFTAR PUSTAKA.....	169
LAMPIRAN.....	183

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	80
5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan umur, jenis kelamin, kewarganegaraan dan tingkat pendidikan	103
5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis layanan <i>aesthetic surgery dan length of stay</i>	105
5.3	Kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	106
5.4	Analisis bivariat hubungan antara daya tanggap komunikasi terhadap kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	108
5.5	Analisis bivariat hubungan antara kemudahan administrasi terhadap kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	109
5.6	Analisis Bivariat hubungan antara kompetensi tenaga medis dan staf pendukung terhadap kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	111
5.7	Analisis bivariat fasilitas dan lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	113
5.8	Analisis bivariat hubungan antara keterjangkauan biaya terhadap Kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	114
5.9	Analisis bivariat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	115
5.10	Analisis bivariat antara layanan <i>follow up service</i> terhadap kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	116

5.11	Analisis bivariat antara layanan <i>concierge</i> kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	119
5.12	Analisis bivariat <i>psychological outcome</i> pada layanan pasca rumah sakit terhadap kepuasan pasien <i>pasca aesthetic surgery</i>	120
5.13	Hasil uji bivariat variabel independen terhadap variabel dependen	122
5.14	<i>Output Case Processing Summary</i>	123
5.15	Pemilihan Kandidat Multivariat Dengan Analisis Bivariat	124
5.16	Pemodelan Uji Multikolianiritas	126
5.17	Tabel Uji <i>Overall Mode Fit</i>	127
5.18	Tabel Uji <i>Omnibus Test of Model Coefficients</i>	129
5.19	Tabel Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	130
5.20	Tabel Uji <i>Pseudo R² Nagelkerke</i>	130
5.21	Tabel Uji Ketepatan Model	131
5.19	Tabel Analisis Multivariat (<i>Binominal Logistic regression</i>)	133

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Tindakan Bedah <i>Aesthetic</i> di RSK Bedah BIMC Nusa Dua	4
1.2	Kajian Masalah	10
2.1	Kerangka Teori	70
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	71
4.1	Kerangka Operasional Penelitian	94

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Surat Permohonan Izin Penelitian	180
Lampiran 2.	Surat Balasan Izin Penelitian Dari Instansi Terkait	181
Lampiran 3.	Sertifikat <i>Ethic Clearance</i>	182
Lampiran 4.	Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian yang dikeluarkan oleh Instansi Terkait	183
Lampiran 5.	Instrumen Penelitian	184
Lampiran 6.	Lembar <i>Inform Consent</i>	185
Lampiran 7.	Hasil Analisis Statistik	204
Lampiran 8.	Dokumentasi Pengambilan Data	216

DAFTAR SINGKATAN

ACHS	= <i>Australian Council on Healthcare Standards International</i>
ARPP	= <i>Average Revenue Per Patient</i>
BIMC	= Bali International Medical Center Indonesia
BPW	= Biro Pemandu Wisata
PSI	= Patient Satisfaction Index
ITDC	= <i>Indonesia Tourism Development Corporation ()</i> .
Kemendes RI	= Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
LAM-KPRS	= Lembaga Akreditasi Mutu dan Keselamatan Pasien Rumah Sakit
NPS	= Net Promoting Score
RSIA	= Rumah Sakit Ibu dan Anak
RSK	= Rumah Sakit Khusus
SOP	= Standar Operasional Prosedur
SDM	= Sumber Daya Manusia
UU	= Undang-Undang