

DAFTAR ISI

halaman

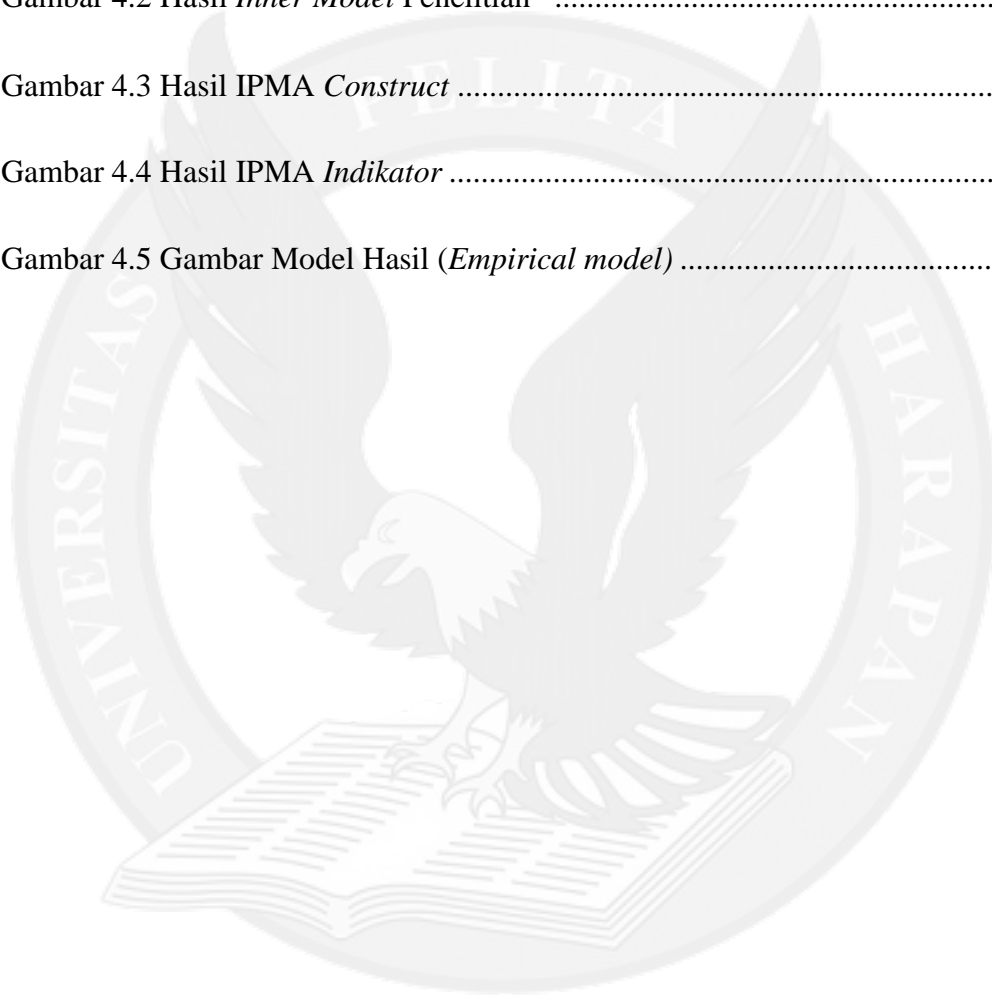
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Sistematika Penelitian.....	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Dasar Teori.....	19
2.1.1 Variabel Patient Loyalty.....	29
2.1.2 Variabel Patient Satisfaction.....	22
2.1.3 Variabel Patient Safety.....	24
2.1.4 Variabel Infrastructure.....	29
2.1.5 Variabel comunication.....	31
2.2 Pengembangan Hipotesis	32
2.2.1 Kaitan Antara Patient Safety dengan Patient Satisfaction.....	32
2.2.2 Kaitan Antara Infrastructure dengan Patient Satisfaction.....	33

2.2.3 Kaitan Antara communication dengan Patient Satisfaction.....	34
2.2.4 Kaitan Patient Satisfaction dengan Patient Loyalty.....	35
BAB III. METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Objek Penelitian.....	39
3.2 Unit Analisis.....	39
3.3 Tipe Penelitian.....	40
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	41
3.5 Populasi dan Sampel.....	45
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	46
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel.....	46
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.7 Metode Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM.....	51
3.7.1.1 Outer model.....	52
3.7.1.2 Inner Model (Model Struktural).....	53
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	56
4.1 Profil Responden.....	56
4.2 Analisis Deskriptif Responden.....	57
4.2.1 Variabel Patient Safety.....	60
4.2.2 Variabel Infrastructure.....	62
4.2.3 Variabel communication.....	63
4.2.4 Variabel Patient Satisfaction.....	65
4.2.5 Variabel Patient Loyalty.....	66
4.3 Analisis Inferensial.....	69
4.3.1 Measurement Model (outer model).....	69
4.3.1.1 Indikator Realiability.....	71
4.3.1.2 Construct Realibility.....	72

4.3.1.3 Convergent Validity.....	73
4.3.1.4 Discriminant Validity.....	74
4.3.2 Structural Model (Inner Model).....	76
4.3.2.1 Multikolinieritas.....	78
4.3.2.2 Koefisien Determinan (R-Squared).....	79
4.3.2.3 Nilai Effect Size (F-Squared).....	80
4.3.2.4 Nilai Predictive Relevance (Q^2 dan Q^2 -Predict).....	81
4.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	83
4.3.2.5.1 Pengaruh Patient Safety terhadap Patient Satisfaction.....	84
4.3.2.5.2 Pengaruh Infrastructure terhadap Patient Satisfaction.....	86
4.3.2.5.3 Pengaruh communication terhadap Patient Satisfaction.....	87
4.3.2.5.4 Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Patient Loyalty.....	88
4.3.2.6 Hasil Uji Spesific Indirect Effect.....	89
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	99
5.2 Implikasi Manajerial.....	100
5.3 Keterbatasan dan saran bagi Penelitian Berikutnya.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian	70
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian	77
Gambar 4.3 Hasil IPMA <i>Construct</i>	92
Gambar 4.4 Hasil IPMA <i>Indikator</i>	93
Gambar 4.5 Gambar Model Hasil (<i>Empirical model</i>)	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kepuasan Pasien Rumah Sakit XYZ (2018-2020)	11
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi variabel.....	44
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	58
Tabel 4.2 Kategori Jawaban.....	61
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif variabel <i>Patient Safety</i>	62
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif variabel <i>Infrastructure</i>	63
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif variabel <i>communication</i>	64
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif variabel <i>Patient Satisfaction</i>	65
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif variabel <i>Patient Loyalty</i>	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Nilai Outer Loading	71
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i>	74
Tabel 4.10 Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	75
Tabel 4.11 Hasil Rasio HT/MT.....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	79
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>R-Squared</i>	80
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>F-Squared</i>	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Q^2 (<i>Q-Squared</i>).....	83
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Spesific Indirect Effect</i>	90

DAFTAR GRAFIK

	halaman
Grafik 1.1 Kasus Terinfeksi Dan Kematian COVID19 DI DUNIA	2
Gambar 1.2 Pertumbuhan Rumah Sakit Pemerintah Dan Swasta	5
Grafik 1.3 Persentase Penyebaran Penduduk Indonesia Tahun 2020	6
Grafik 1.4 Rumah Sakit Di Indonesia Berdasarkan Kempemilikan	7
Grafik 1.5 Rtio Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit Per 1000 Penduduk	8

