

DAFTAR ISI

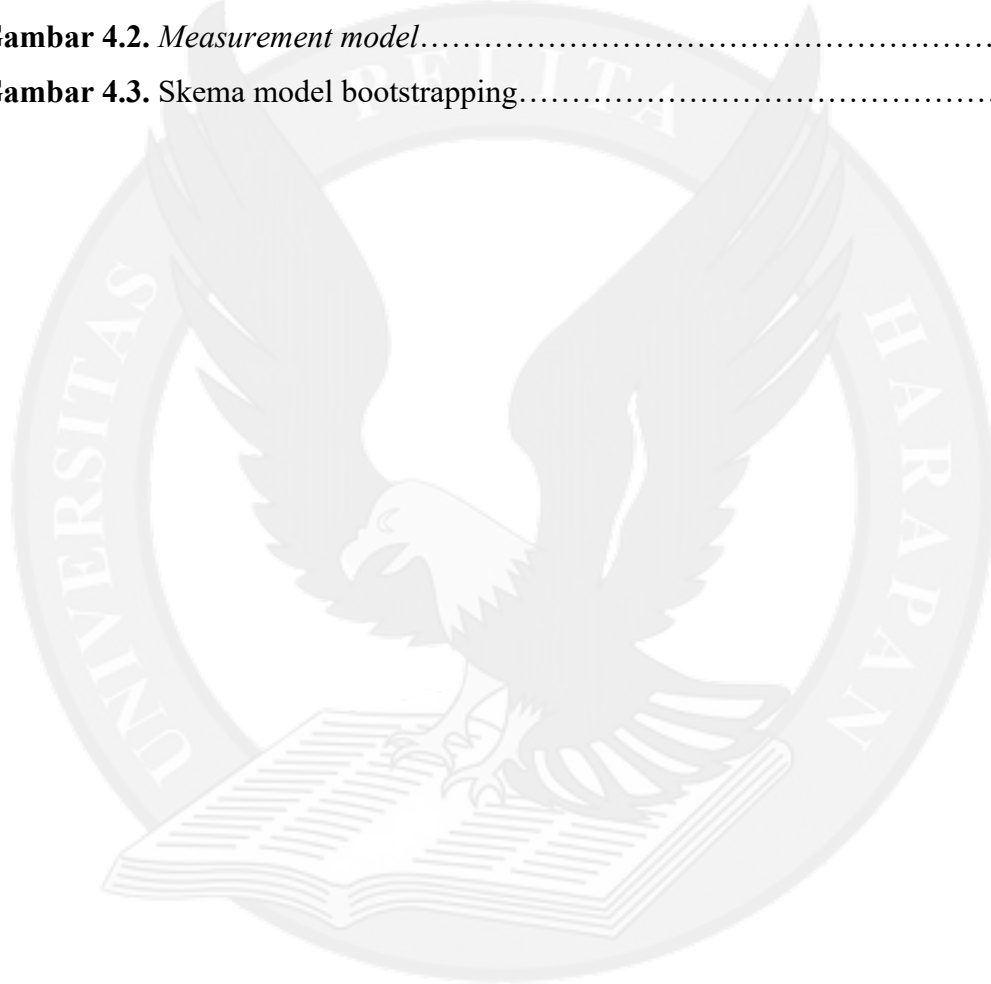
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Akademis	11
1.4.2. Manfaat untuk Institusi	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Mutu Pelayanan Kesehatan	13
2.1.1. Pengertian Mutu	13
2.1.2. Pengertian Pelayanan Kesehatan	13
2.1.3. Mutu Pelayanan Kesehatan	15
2.1.4. Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan	16
2.1.5. Dimensi Mutu	19
2.2. <i>Servicescape</i>	21
2.2.1. Dimensi <i>Servicescape</i>	22

2.3.	Faktor Sosio-demografi.....	23
2.3.1.	Fungsi Faktor Sosio-demografi dalam Kepuasan Pelayanan Kesehatan	24
2.4.	Kepuasan Pasien	26
2.4.1.	Pengertian.....	26
2.4.2.	Kepuasan dalam Konsep ServQual.....	27
2.5.	Klinik	30
2.5.1.	Pengertian.....	30
2.5.2.	Persyaratan	31
2.6.	Pengajuan Hipotesis.....	32
2.6.1.	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik X	33
2.6.2.	Hubungan <i>Servicscape</i> terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik X	34
2.6.3.	Hubungan Faktor Sosio-demografi Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik X.....	35
2.7.	Model Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1.	Objek Penelitian	38
3.2.	Unit Analisis dan Subjek Penelitian.....	38
3.3.	Tipe Penelitian	40
3.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	41
3.5.	Populasi Dan Sampel	45
3.5.1.	Penentuan Jumlah Sampel	45
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7.	Pengujian Instrumen Penelitian	48
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.8.	Teknik Analisis Data.....	49
3.8.1.	Statistik Deskriptif	49
3.8.2.	Statistik Inferensial	50
3.9.	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59

4.1.	Hasil Penelitian	59
4.1.1.	Faktor Sosio-demografi Responden.....	59
4.1.2.	Statistik Deskriptif	60
4.2.	Hasil Analisis Data.....	71
4.2.1.	Evaluasi Model Pengukuran (Measurement Model)	72
4.2.2.	Evaluasi Model Struktural	81
4.3.	Pengujian Hipotesis.....	83
4.4.	Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		90
5.1.	Kesimpulan	90
5.2.	Implikasi Manajerial	90
5.3.	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data pasien Klinik X.....	5
Gambar 2.1. Model penelitian.....	37
Gambar 4.1. Skema model analisis data SmartPLS.....	72
Gambar 4.2. <i>Measurement model</i>	74
Gambar 4.3. Skema model bootstrapping.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Definisi konseptual dan operasional.....	43
Tabel 3.2.	Klasifikasi rerata skor sikap responden.....	50
Tabel 3.3.	<i>Validity and reliability higher order construct (HOC) variabel mutu pelayanan kesehatan.....</i>	52
Tabel 3.4.	<i>Validity and reliability HOC variabel servicescape.....</i>	53
Tabel 3.5.	<i>Validity and reliability lower order construct (LOC) variabel mutu pelayanan kesehatan.....</i>	55
Tabel 3.6.	<i>Validity and reliability LOC variabel servicescape.....</i>	56
Tabel 3.7.	<i>Validity and reliability LOC variabel faktor sosio-demografi.....</i>	57
Tabel 3.8.	<i>Validity and reliability LOC variabel tingkat kepuasan pasien.....</i>	58
Tabel 4.1.	Profil responden.....	60
Tabel 4.2.	Klasifikasi rerata skor sikap responden.....	61
Tabel 4.3.	Deskriptif variabel mutu pelayanan kesehatan dimensi <i>reliability</i> ..	61
Tabel 4.4.	Deskriptif variabel mutu pelayanan kesehatan dimensi <i>assurance</i>	62
Tabel 4.5.	Deskriptif variabel mutu pelayanan kesehatan dimensi <i>tangibles</i> ..	63
Tabel 4.6.	Deskriptif variabel mutu pelayanan kesehatan dimensi <i>empathy</i> ..	64
Tabel 4.7.	Deskriptif variabel mutu pelayanan kesehatan dimensi <i>responsiveness</i>	65
Tabel 4.8.	Deskriptif variabel <i>servicescape</i> dimensi <i>ambient</i>	66
Tabel 4.9.	Deskriptif variabel <i>servicescape</i> dimensi <i>spatial layout and functionally</i>	67
Tabel 4.10.	Deskriptif variabel <i>servicescape</i> dimensi <i>signs, symbols, and artifacts</i>	68
Tabel 4.11.	Deskriptif variabel tingkat kepuasan pasien.....	70

Tabel 4.12.	<i>Validity and reliability higher order construct (HOC) variabel mutu pelayanan kesehatan.....</i>	75
Tabel 4.13.	<i>Validity and reliability lower order construct (LOC) variabel mutu pelayanan kesehatan.....</i>	76
Tabel 4.14.	<i>Validity and reliability HOC variabel servicescape.....</i>	77
Tabel 4.15.	<i>Validity and reliability LOC variabel servicescape.....</i>	78
Tabel 4.16.	<i>Validity and reliability construct variabel tingkat kepuasan pasien.....</i>	78
Tabel 4.17	Nilai <i>outer weight</i> Variabel sosiodemografik.....	79
Tabel 4.18.	Pengukuran <i>discriminant validity</i> menggunakan metode <i>heterotrait-monotrait ratio</i>	80
Tabel 4.19.	Uji <i>collinearity</i> menggunakan nilai <i>variance inflation factor (VIF)</i>	82
Tabel 4.20.	<i>Coefficient determination</i>	82
Tabel 4.21.	<i>Size and significance of path coefficient</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A – Kuesioner

Lampiran B – Data Uji Kuesioner Pendahuluan

Lampiran C – Data Uji Pendahuluan

Lampiran D – Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pendahuluan

Lampiran E – Data Uji Kuesioner

Lampiran F – Analisis PLS-SEM

Lampiran G – Hasil Uji Turnitin

