DAFTAR ISI

COVER ..... *i*

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR ..... *ii*

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR ..... *iii*

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR ..... *iv*

PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR ..... *v*

ABSTRAK ..... *vi*

ABSTRACT ..... *vii*

KATA PENGANTAR ..... *viii*

DAFTAR ISI ..... *x*

DAFTAR TABEL ..... *xiii*

DAFTAR GAMBAR ..... *xiv*

DAFTAR LAMPIRAN ..... *xv*

BAB I *1*

PENDAHULUAN *1*

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Pertanyaan Penelitian 15

1.3 Tujuan Penelitian 16

1.4 Manfaat Penelitian 17

1.5 Sistematika Penelitian 18

BAB II *21*

TINJAUAN PUSTAKA *21*

2.1 Dasar Teori 21

2.1.1 Variabel *Hospital Servicescape* 26

2.1.2 Variabel *Patient Emotion* 27

2.1.3 Variabel *Patient Satisfaction* 29

2.1.4 Variable *Patient Loyalty* 30

2.2 Pengembangan Hipotesis 31

2.2.1 Kaitan antara *Hospital Servicescape* dengan *Patient Emotion* 31

2.2.2 Kaitan antara *Hospital Servicescape* dengan *Patient Satisfaction* 32

2.2.3 Kaitan antara *Patient Emotion* dengan *Patient Satisfaction* 33

2.2.4 Kaitan antara *Patient Emotion* dengan *Patient Loyalty* 35

2.2.5 Kaitan antara *Patient Satisfaction* dengan *Patient Loyalty* 36

2.3 Kerangka Konseptual 37
BAB III *39*
METODE PENELITIAN *39*
3.1 Objek Penelitian 39
3.2 Unit Analisis 39
3.3 Tipe Penelitian 40
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian 41
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel 41
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel 42
3.5 Populasi dan Sampel 46
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel 46
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel 47
3.6 Metode Pengumpulan Sampel 47
3.6.1 Data Primer 47
3.6.2 Data Sekunder 48
3.7 Metode Analisis Data 49
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM 49
3.7.1.1 Outer Model 50
3.7.1.1 Inner Model 51
BAB IV *54*
HASIL DAN PEMBAHASAN *54*
4.1 Profil Responden 54
4.2 Analisis Deskriptif Responden 58
4.2.1 Variabel *Hospital Servicescape* 60
4.2.2 Variabel *Positive Emotion* 62
4.2.3 Variabel *Negative Emotion* 63
4.2.4 Variabel *Satisfaction with Hospital* 64
4.2.5 Variabel *Satisfaction with Doctor* 66
4.2.6 Variabel *Patient Loyalty* 67
4.3 Analisis Inferensial 68
4.3.1 *Measurement Model* (*Outer Model*) 69
4.3.1.1 *Indicator Reliability* 71
4.3.1.2 *Construct Reliability* 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 Determinasi (*R-Squared*) 79
4.3.2.3 Nilai *Effect Size* (*f-Squared*) 81
4.3.2.4 Nilai *Predictive Relevance* (Q^2 *dan* Q^2*_predict*) 83
4.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis 84
4.3.2.5.1 Pengaruh *Hospital Servicescape* terhadap *Positive Emotion* 86
4.3.2.5.2 Pengaruh *Hospital Servicescape* terhadap *Negative Emotion* 87
4.3.2.5.3 Pengaruh *Hospital Servicescape* terhadap *Satisfaction with Hospital* 87
4.3.2.5.4 Pengaruh *Hospital Servicescape* terhadap *Satisfaction with Doctor* 88
4.3.2.5.5 Pengaruh *Positive Emotion* terhadap *Satisfaction with Doctor* 89
4.3.2.5.6 Pengaruh *Positive Emotion* terhadap *Satisfaction with Hospital* 90
4.3.2.5.7 Pengaruh *Negative Emotion* terhadap *Satisfaction with Hospital* 91
4.3.2.5.8 Pengaruh *Negative Emotion* terhadap *Satisfaction with Doctor* 92
4.3.2.5.9 Pengaruh *Positive Emotion* terhadap *Patient Loyalty* 93
4.3.2.5.10 Pengaruh *Satisfaction with Hospital* terhadap *Patient Loyalty* 94
4.3.2.5.11 Pengaruh *Satisfaction with Doctor* terhadap *Patient Loyalty* 95
4.3.2.5.12 Pengaruh *Negative Emotion* terhadap *Patient Loyalty* 95
4.3.2.6 Hasil Uji *Specific Indirect Effect* 96
4.3.2.7 Analisis *Importance – Performance* (IPMA) 98
4.4 Diskusi 103
BAB V *109*
KESIMPULAN *109*
5.1 Kesimpulan 109
5.2 Implikasi Manajerial 111
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya 114
DAFTAR PUSTAKA *116*

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kepatuhan berobat rutin pasien poliklinik jantung RS XYZ.....10
Tabel 3. 1 Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel.....43
Tabel 4. 1 Profil demografi responden.....55
Tabel 4. 2 Profil Kunjungan Responden.....57
Tabel 4. 3 Kategori Jawaban.....59
Tabel 4. 4 Deskripsi variabel hospital servicescape.....60
Tabel 4. 5 Deskripsi variabel positive emotion.....62
Tabel 4. 6 Deskripsi variabel negative emotion.....63
Tabel 4. 7 Deskripsi variabel satisfaction with hospital.....65
Tabel 4. 8 Deskripsi variabel satisfaction with doctor.....66
Tabel 4. 9 Deskripsi variabel patient loyalty.....67
Tabel 4. 10 Nilai outer loading.....71
Tabel 4. 11 Nilai Construct Reliability.....73
Tabel 4. 12 Nilai Average Variance Extracted.....74
Tabel 4. 13 Discriminant validity menggunakan kriteria Fornell-Lacker.....75
Tabel 4. 14 Nilai inner variance inflation factor.....79
Tabel 4. 15 Nilai R-squared.....80
Tabel 4. 16 Nilai f-squared.....82
Tabel 4. 17 Nilai Q-squared dan Q-squared predict.....83
Tabel 4. 18 Hasil uji hipotesis.....85
Tabel 4. 19 Hasil uji specific indirect effect.....96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah rumah sakit menurut kepemilikan 4
Gambar 1. 2 Persebaran kelas rumah sakit 5
Gambar 1. 3 Jumlah kunjungan pasien di pelayanan rawat jalan jantung RS XYZ tahun 2021 9
Gambar 2. 1 Proses evaluasi pelanggan berdasarkan *servicescape* 23
Gambar 2. 2 Kerangka konseptual penelitian 37
Gambar 4. 1 *Outer model*.....70
Gambar 4. 2 *Inner model* 77
Gambar 4. 4 Hasil IPMA Construct.....100
Gambar 4. 5 Hasil IPMA Indikator.....101
Gambar 4. 6 Model hasil.....104
Gambar 4. 7 Model hasil penelitian terdahulu.....105

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....1
Lampiran 2. *Data Setting* PLS SEM.....2
Lampiran 3. Gambar *Outer Model* PLS SEM 3
Lampiran 4. Gambar *Inner Model* PLS SEM 4
Lampiran 5. Hasil Uji *Bootsrapping* PLS SEM.....5
Lampiran 6. Hasil Uji *Reliability* dan *Validity* PLS SEM 6