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
PENDAHULUAN……..1
1.1 Latar Belakang……...1
1.2 Pertanyaan Penelitian……13
1.3 Tujuan Penelitian……..14
1.4 Manfaat Penelitian……15
1.5 Sistematika Penelitian ……..15
TINJAUAN PUSTAKA……18
2.1 Dasar Teori……...18
2.1.1 Variabel Nurses Burnout……..20
2.1.2 Variabel Nurses Job Satisfaction……..22
2.1.3 Variabel Nurses Caring Behavior…….22
2.1.4 Variabel Patient Satisfaction…….23
2.2 Pengembangan Hipotesis……..24
2.2.1 Kaitan antara Nurses Burnout dengan Nurses Job Satisfaction……24
2.2.2 Kaitan anatra Nurses Burnout dengan Nurses Caring Behavior…...24
2.2.3 Kaitan antara Nurses Job Satisfaction dengan Nurses Caring Behavior…25
2.2.4 Kaitan antara Nurses Job Satisfaction dengan Patient Satisfaction..25
2.2.5 Kaitan antara Nurses Caring Behavior dengan Patient Satisfaction….26

2.3 Rerangka Konseptual……26
METODOLOGI PENELITIAN……28
3.1 Objek Penelitian……28
3.2 Unit Analisis……29
3.3 Tipe Penelitian……..30
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian……31
3.4.1 Pengukuran Variabel……31
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel…….….32
3.5 Populasi dan Data Responden…..…….....36
3.5.1 Metode Pengambilan Data Responden.…….....37
3.6 Metode Pengumpulan Data……...37
3.6.1 Data Primer……...37
3.6.2 Data Sekunder……...38
3.7 Metode Analisis Data……...38
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM……39
HASIL DAN PEMBAHASAN……43
4.1 Profil Responden……..43
4.2 Analisis Deskriptif Responden……46
4.2.1 Variabel Emotional Exhaustion……48
4.2.2 Variabel Depersonalisation……...49
4.2.3 Variabel Personal Accomplishment…….50
4.2.4 Variabel Nurses Job Satisfaction……..51
4.2.5 Variabel Nurses Caring Behavior…….....53
4.2.6 Variabel Patient Satisfaction…….54
4.3 Analisis Inferensial……...55
4.3.1 Measurement Model (Outer Model)…….56
4.3.2 Structural Model (Inner Model)……62
4.4 Diskusi……..82
KESIMPULAN……..87
5.1
Kesimpulan……89

5.2 Implikasi Manajerial…….89
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya……91
DAFTAR PUSTAKA……94
LAMPIRAN 1. KUESIONER…….106
LAMPIRAN 2. *Outer Model*……...112
LAMPIRAN 3. *Inner Model*……113
LAMPIRAN 4. PLS Algorithm Setting……...114
LAMPIRAN 5. Outer Loading……115
LAMPIRAN 6. Construct dan Discriminant Validity…….116
LAMPIRAN 7. Bootstrapping Setting…….116
LAMPIRAN 8. Path Coefficient ……..117
LAMPIRAN 9. Hasil Turnitin…….118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Pasien RS XYZ……..7
Tabel 1.2 Data Turnover Karyawan RS XYZ……9
Tabel 1.3 Presentase Tingkat Ketidakhadiran dan Keterlambatan Perawat……..10
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel……..33
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden……45
Tabel 4.2 Profil Pekerjaan Responden……..47
Tabel 4.3 Kategori Jawaban……..49
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Emotional Exhaustion……50
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Depersonalisation……...51
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Personal Accomplishment……..52
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Nurses Job Satisfaction……..54
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Nurses Caring Behavior……55
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Patient Satisfaction……57
Tabel 4.10 Nilai Outer Loading……60
Tabel 4.11 Nilai Construct Reliability……..62
Tabel 4.12 Nilai Average Variance Extracted……..63
Tabel 4.13 Validity & Reliability HOC (Higher Order Construct)……..64
Tabel 4.14 Nilai Rasio HT/MT……64
Tabel 4.15 Nilai Inner Variance Inflation Factor ……67
Tabel 4.16 Nilai R-Squared……...68
Tabel 4.17 Nilai f-Squared……70
Tabel 4.18 Nilai Q squared……72
Tabel 4.19 Nilai Q predict Indicator……73
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis……..74
Tabel 4.21 Hasil Uji Specific Indirect Effect……80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit dan Tipenya di Sulawesi Utara……5

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian……..27

Gambar 4.1 Outer Model…….59

Gambar 4.2 Inner Model……..66

Gambar 4.3 Hasil IPMA Construct……..82

Gambar 4.4 Hasil IPMA Indicator……...84

Gambar 4.5 Model Hasil……..89