

# DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>- 1 -</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	- 1 -
1.2 Rumusan Masalah .....	- 8 -
1.3 Tujuan Penelitian.....	- 8 -
1.4 Manfaat Penelitian .....	- 9 -
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	- 9 -
1.4.2 Manfaat Praktis .....	- 9 -
1.5 Sistematika Penelitian .....	- 10 -
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>- 11 -</b>
2.1 Kepuasan pasien .....	- 11 -
2.2 Waktu tunggu .....	- 15 -
2.3 Harga.....	- 17 -
2.4 Kebersihan.....	- 19 -
2.5 Kenyamanan.....	- 20 -
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	- 23 -
2.6.1 Kaitan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien .....	- 23 -
2.6.2 Kaitan antara kebersihan dan kepuasan pasien .....	- 24 -
2.6.3 Kaitan antara kenyamanan dan kepuasan pasien.....	- 24 -
2.6.4 Kaitan Harga dan kepuasan pasien .....	- 25 -
2.7 Model Penelitian.....	- 26 -
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>- 27 -</b>

3.1	Objek Penelitian.....	- 27 -
3.2	Unit Analisis.....	- 27 -
3.3	Tipe Penelitian .....	- 27 -
3.4	Operational Variabel Penelitian .....	- 28 -
3.5	Populasi dan Sampel.....	- 32 -
3.6	Teknik Pengambilan Sample.....	- 33 -
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	- 33 -
3.8	Metode Analisis Data .....	- 33 -
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian .....	- 35 -
3.9.1	Uji Validitas .....	- 35 -
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	- 36 -
3.9.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	- 36 -
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>- 38 -</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	- 38 -
4.1.1	Profil Responden.....	- 38 -
4.1.2	Analisis statistik deskriptif .....	- 41 -
4.1.3	Analisis data penelitian .....	- 47 -
4.2	Pembahasan .....	- 57 -
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>		<b>- 61 -</b>
5.1	Kesimpulan.....	- 61 -
5.2	Implikasi Manajerial .....	- 61 -
5.3	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang.....	- 65 -
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>- 68 -</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	<b>halaman</b>
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1 Deskripsi Umur Responden.....	38
Gambar 4.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	39
Gambar 4.3 Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden.....	40
Gambar 4.4 Deskripsi Pendapatan Responden.....	41
Gambar 4.5 Hasil Pengukuran Outer Model.....	48
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping.....	56

## DAFTAR TABEL

	<b>halaman</b>
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Responden.....	32
Tabel 3.3 Hasil uji Validitas dan Realibilitas.....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	37
Tabel 4.1 Distribusi respon indikator variabel waktu tunggu.....	42
Tabel 4.2 Distribusi respon indikator variabel Kebersihan.....	43
Tabel 4.3 Distribusi respon indikator variabel Kenyamanan.....	44
Tabel 4.4 Distribusi respon indikator variabel Harga.....	45
Tabel 4.5 Distribusi respon indikator variabel Kepuasan.....	46
Tabel 4.6 Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	52
Tabel 4.8 Hasil pengujian <i>Collinearity</i> .....	53

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	54

