

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kualitas Layanan.....	14
2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	15
2.3 Kepuasan Pasien.....	16

2.3.1	Dimensi Pengukuran Kepuasan Pasien.....	30
2.3.2	Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	32
2.4	Minat Kunjungan Ulang.....	34
2.4.1	Tahapan Loyalitas.....	35
2.4.2	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Kunjungan Ulang.....	37
2.5	Pengembangan Hipotesis.....	38
2.5.1	Hubungan <i>Tangibility</i> dengan Kepuasan Pasien.....	38
2.5.2	Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien.....	39
2.5.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien.....	40
2.5.4	Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien.....	41
2.5.5	Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien.....	42
2.5.6	Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang.....	43
2.6	Kerangka Konsep Penelitian.....	44
2.7	Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		46
3.1	Obyek Penelitian.....	46
3.2	Unit Analisis.....	47
3.3	Tipe Penelitian.....	47
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
3.4.1	Pengukuran Variabel.....	49
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasional.....	50
3.5	Populasi dan Sampel.....	53
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	54

3.6	Metode Pengumpulan Data	54
3.6.1	Data Primer.....	54
3.6.2	Data Sekunder.....	55
3.7	Metode Analisis Data.....	55
3.7.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	56
3.7.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	57
3.7.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		69
4.1	Hasil Penelitian.....	69
4.1.1	Profil Demografi Pasien.....	69
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	70
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	72
4.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Waktu Kedatangan di IGD.....	73
4.1.1.6	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Berobat di RS XYZ.....	74
4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	75
4.1.2.1	Analisis Statistik Deskriptif <i>Tangibility</i>	77
4.1.2.2	Analisis Statistik Deskriptif <i>Reliability</i>	77
4.1.2.3	Analisis Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i>	79
4.1.2.4	Analisis Statistik Deskriptif <i>Assurance</i>	80
4.1.2.5	Analisis Statistik Deskriptif <i>Empathy</i>	81
4.1.2.6	Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien.....	81

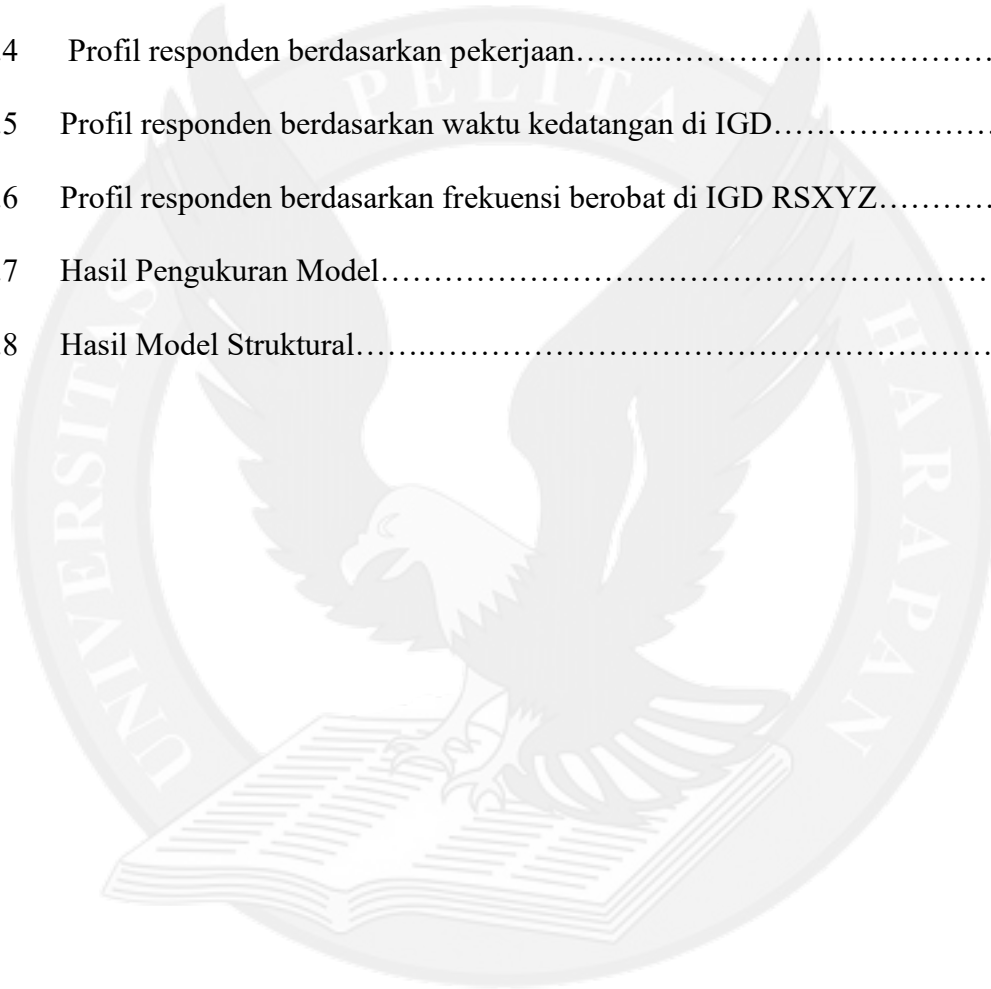
4.1.2.7 Analisis Statistik Deskriptif <i>Revisit Intention</i>	82
4.1.3 Analisis Statistik Inferensial.....	82
4.1.3.1 Model Pengukuran.....	82
4.1.3.1.1 Uji Validitas Konvergen I.....	83
4.1.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan I.....	85
4.1.3.1.3 Uji Reliabilitas I.....	87
4.1.3.1.4 Uji Validitas Konvergen II.....	88
4.1.3.1.5 Uji Validitas Diskriminan II.....	89
4.1.3.1.6 Uji Reliabilitas II.....	91
4.1.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	92
4.1.3.2.1 Multikolinieritas.....	93
4.1.3.2.2 Koefisien Determinasi (<i>R-Squared</i>).....	94
4.1.3.2.3 Nilai <i>Effect size (f-Squared)</i>	95
4.1.3.2.4 Nilai <i>Predictive Relevance (Q-Squared)</i>	96
4.2 Hasil Uji Hipotesis.....	97
4.2.1 Hasil Uji <i>Specific Indirect Effect</i>	100
4.3 Analisis <i>Importance-Performance (IPMA)</i>	101
4.4 Pembahasan.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Implikasi Manajerial.....	111
5.3 Keterbatasan dan Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA.....113
LAMPIRAN.....120



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian.....	44
Gambar 4.1	Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Gambar 4.2	Profil responden berdasarkan kelompok usia.....	71
Gambar 4.3	Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	72
Gambar 4.4	Profil responden berdasarkan pekerjaan.....	73
Gambar 4.5	Profil responden berdasarkan waktu kedatangan di IGD.....	74
Gambar 4.6	Profil responden berdasarkan frekuensi berobat di IGD RSXYZ.....	75
Gambar 4.7	Hasil Pengukuran Model.....	83
Gambar 4.8	Hasil Model Struktural.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Total Jumlah Kunjungan Pasien di IGD RSXYZ.....	9
Tabel 3.1	Kategorisasi Batas Ukur Nilai Rata-Rata.....	50
Tabel 3.2	Definisi Konseptual dan Operasional.....	51
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Pendahuluan Variabel <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Pendahuluan Variabel <i>Tangibility</i>	61
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Pendahuluan Variabel <i>Empathy</i>	62
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Pendahuluan Variabel <i>Assurance</i>	63
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Pendahuluan Variabel <i>Reliability</i>	64
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Pendahuluan Variabel Kepuasan Pasien.....	65
Tabel 3.9	Hasil Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Pendahuluan Variabel <i>Revisit Intention</i>	66
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT.....	67
Tabel 4.1	Kategori Jawaban.....	76
Tabel 4.2	Distribusi Nilai <i>Mean Tangibility</i>	77
Tabel 4.3	Distribusi Nilai <i>Mean Reliability</i>	78
Tabel 4.4	Distribusi Nilai <i>Mean Responsiveness</i>	79

Tabel 4.5	Distribusi Nilai <i>Mean Assurance</i>	80
Tabel 4.6	Distribusi Nilai <i>Mean Empathy</i>	81
Tabel 4.7	Distribusi Nilai <i>Mean Kepuasan Pasien</i>	81
Tabel 4.8	Distribusi Nilai <i>Mean Revisit Intention</i>	82
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Konvergen I.....	84
Tabel 4.1.1	Hasil Uji Validitas Diskriminan Kriteria HTMT I.....	86
Tabel 4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas I.....	87
Tabel 4.1.3	Hasil Uji Validitas Konvergen II.....	89
Tabel 4.1.4	Hasil Uji Validitas Diskriminan Kriteria HTMT II.....	90
Tabel 4.1.5	Hasil Uji Reliabilitas II.....	91
Tabel 4.1.6	Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	94
Tabel 4.1.7	Nilai <i>R-Square</i>	94
Tabel 4.1.8	Nilai <i>f-Squared</i>	95
Tabel 4.1.9	Nilai <i>Q-Squared</i>	95
Tabel 4.1.1.1	Hasil Uji Hipotesis.....	98
Tabel 4.1.1.2	Hasil <i>Indirect Effect</i>	100
Tabel 4.1.1.3	Analisis <i>Importance-Performance (IPMA)</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1, KUESIONER RESPONDEN.....	120
LAMPIRAN 2, <i>SETTING SMART PLS</i>	124
LAMPIRAN 3, GAMBAR <i>OUTER MODEL SEM-PLS</i>	125
LAMPIRAN 4, GAMBAR <i>INNER MODEL SEM-PLS</i>	126
LAMPIRAN 5, GAMBAR HASIL UJI <i>BOOSTRAPING SEM-PLS</i>	127
LAMPIRAN 6, HASIL UJI <i>RELIABILITY DAN VALIDITY SEM-PLS</i>	128

