

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYANTAAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
Tabel.....	xiii
Gambar	xiv
Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1 Latar Belakang Penelitian	17
1.2 Rumusan Masalah	24
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Manfaat Penelitian	25
1.5 Sistematika Penulisan	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
2.1 <i>Patient Satisfaction</i>	28
2.2 <i>People</i>	31
2.3 <i>Physical Evidence</i>	33
2.4 <i>Process</i>	35

2.5	<i>Price Fairness</i>	36
2.6	<i>Short Waiting Time</i>	37
2.7	Pengembangan Hipotesis	40
2.7.1	Kaitan antara <i>People</i> dan <i>Patient Satisfaction</i>	41
2.7.2	Kaitan antara <i>Physical evidence</i> dan <i>patient satisfaction</i>	42
2.7.3	Kaitan antara <i>Process</i> dan <i>patient satisfaction</i>	43
2.7.4	Kaitan antara <i>Price Fairness</i> dan <i>patient satisfaction</i>	45
2.7.5	Kaitan antara <i>short waiting time</i> dan <i>patient satisfaction</i>	46
2.8	Model Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN		49
3.1	Objek Penelitian	49
3.2	Unit Analisis	50
3.3	Desain Penelitian.....	51
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	51
3.4.1	Definisi Konseptual dan Operasional.....	52
3.4.2	Skala Pengukuran.....	57
3.5	Populasi dan Sampel	58
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	58
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel.....	59
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1	Sumber Data.....	60
3.6.2	Metode Pengumpulan Data.....	61
3.7	Metode Analisa data.....	61
3.7.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	61
3.7.2	Evaluasi Model.....	62

3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	63
3.8.1	Uji Validitas	64
3.8.2	Uji Reliabilitas	65
3.8.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	65
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
4.1	Hasil Penelitian	76
4.1.1	Profil Responden.....	76
4.1.2	Analisa Statistik Deskriptif	82
4.1.3	Analisa Statistik Inferensial	91
4.2	Pengujian Hipotesis.....	102
4.3	Pembahasan.....	105
BAB V	108
KESIMPULAN	108
5.1	Kesimpulan Penelitian	110
5.2	Implikasi Manajerial	111
5.3	Saran & Keterbatasan.....	114
Daftar Pustaka	118
Lampiran	132

Tabel

Tabel 1.1 Data Jumlah Klinik di Indonesia.....	19
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 Kategori Jawaban.....	58
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel <i>People</i>	65
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel <i>Physical Evidence</i>	67
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel <i>Process</i>	68
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel <i>Price Fairness</i>	70
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel <i>Short Waiting Time</i>	71
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	72
Tabel 3.9 Hasil Uji Diskriminan Pendahuluan menggunakan Fornel-Lacker	74
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan Pendahuluan	74
Tabel 4.1 Deskriptif Variabel <i>People</i>	83
Tabel 4.2 Deskriptif Variabel <i>Physical Evidence</i>	85
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel <i>Process</i>	86
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel <i>Price fairness</i>	87
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Short Waiting Time</i>	88
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	90
Tabel 4.7 <i>Validity Test (Convergent Validity)</i>	93
Tabel 4.8 <i>Fornell-lacker Criterion</i>	95
Tabel 4.9 <i>Hetero-monotrait ratio (HTMT)</i>	95
Tabel 4.10 Nilai <i>Composite Reliability</i>	96
Tabel 4.11 Nilai <i>Inner VIF Value</i>	99
Tabel 4.12 Nilai <i>R-Squared</i>	100
Tabel 4.13 <i>Effect Size (F-Squared)</i>	101

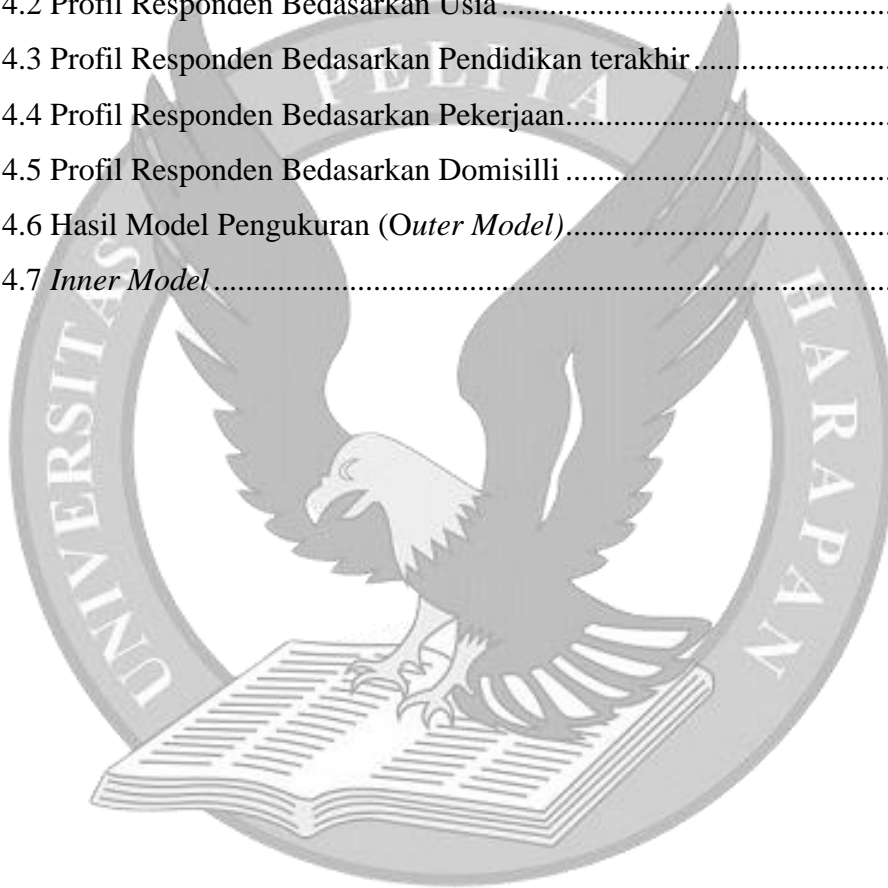
Tabel 4.14 Nilai *Predictive Relevance*..... 102

Tabel 4.15 *Size and significance of path coefficient*..... 103



Gambar

Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien Per Bulan (2021-2022)	19
Gambar 2.1 Model Penelitian	48
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	78
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	79
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Domisilli	82
Gambar 4.6 Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	92
Gambar 4.7 <i>Inner Model</i>	98



Lampiran

Lampiran A: KUESIONER	130
Lampiran B: DATA RESPONDEN.....	134
Lampiran C: DATA UJI PENDAHULUAN	140
Lampiran D: HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	141
Lampiran E: ANALISIS PLS-SEM (OUTER MODEL).....	143
Lampiran F: ANALISA PLS SEM (INNER MODEL).....	146
Lampiran G: TURNITIN	147

