

DAFTAR ISI

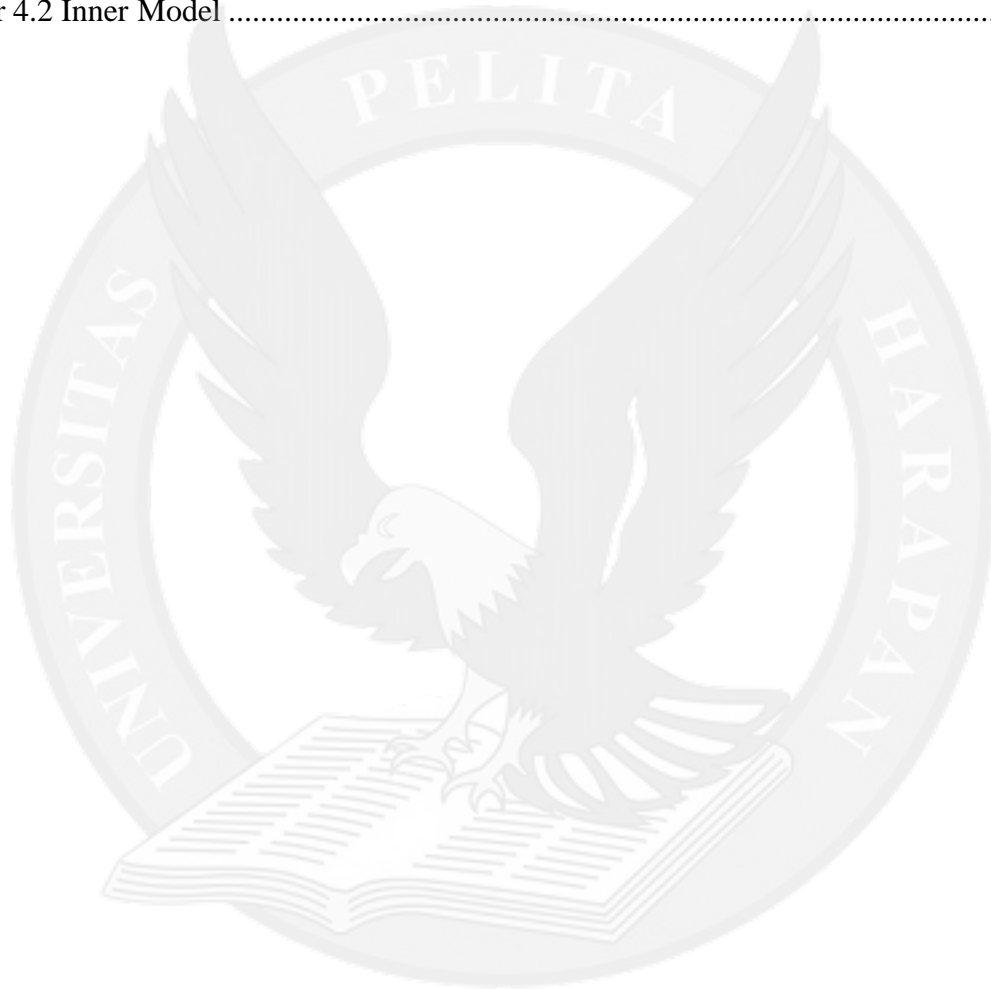
Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir	i
Persetujuan Dosen Pembimbing Tugas Akhir	ii
Persetujuan Tim Penguji Tugas Akhir.....	iii
Persetujuan Publikasi Tugas Akhir.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Gambar	xv
Daftar Tabel.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Patient Satisfaction	14
2.2 Trust.....	16
2.3 Price Fairness.....	17
2.4 Service Quality	19
2.5 Physical Environment.....	21
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	22
2.6.1 Hubungan antara trust dengan patient satisfaction	22
2.6.2 Hubungan antara price fairness dengan patient satisfaction.....	23

2.6.3	Hubungan antara service quality dengan patient satisfaction	25
2.6.4	Hubungan antara physical environment dengan patient satisfaction	25
2.7	Model Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Objek Penelitian.....	28
3.2	Unit Analisis	30
3.3	Operasional variabel Penelitian	30
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.4.1	Penentuan Jumlah Sampel	38
3.4.2	Metode Pengambilan Sampel	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.7	Metode Analisa data	38
3.7.1	Partial Least Square (PLS).....	41
3.7.2	Evaluasi Model	41
3.8	Preliminary Test.....	43
3.8.1	Uji Validitas Konvergen	43
3.8.2	Uji Validitas Diskriminan	49
3.8.3	Pengujian Reliabilitas	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Profil Responden.....	52
4.2	Statistik Deskriptif	53

4.2.1	Statistik Deskriptif Patient Satisfaction	54
4.2.2	Statistik Deskriptif Trust.....	55
4.2.3	Statistik Deskriptif Service Quality	57
4.2.4	Statistik Deskriptif Price Fairness	59
4.2.5	Statistik Deskriptif Physical Environment.....	60
4.3	Statistik Inferensial	61
4.3.1	Model Pengukuran (Outer Model).....	61
4.3.2	Model Struktural (Inner Model).....	70
4.4	Pembahasan	78
4.4.1	Pengaruh antara trust dengan patient satisfaction.....	79
4.4.2	Hubungan antara price fairness dengan patient satisfaction.....	80
4.4.3	Hubungan antara service quality dengan patient satisfaction.....	81
4.4.4	Hubungan antara physical environment dengan patient satisfaction.....	82
BAB V KESIMPULAN		83
5.1	Kesimpulan Penelitian	83
5.2	Implikasi Manajerial.....	84
5.3	Keterbatasan penelitian dan Saran	86
Daftar Pustaka.....		87
Lampiran.....		95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Pasien Per Bulan (2021)	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 3.1 Measurement Model	44
Gambar 4.1 Measurement Model	62
Gambar 4.2 Inner Model	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Profesi Dokter Gigi Indonesia	2
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.2 Validity HOC	45
Tabel 3.3 Validity dan Reliability LOC	45
Tabel 3.4 Validity Test.....	47
Tabel 3.5 Discriminant Validity	49
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.1 Profil Responden.....	53
Tabel 4.2 Skala Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Patient Satisfaction.....	54
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Trust	56
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Service Quality.....	57
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Price Fairness	59
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Physical Environment	60
Tabel 4.8 Validity HOC	63
Tabel 4.9 Validity LOC	64
Tabel 4.10 Validity Test.....	65
Tabel 4.11 Discriminant Validity	68
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.14 Coefficient of Determination	72
Tabel 4.15 Q Square	73
Tabel 4.16 Size and Significance of Path Coefficients	75