

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJJI TUGAS AKHIR.....	iii
Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Uraian Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSATAKA.....	14
2.1 Variabel Service Quality .....	14
2.2 Variable <i>Tangibles</i> .....	16
2.3 Variabel <i>Reliability</i> .....	18
2.4 Variabel <i>Responsiveness</i> .....	20
2.5 Variabel Assurance.....	22
2.6 Variabel <i>Empathy</i> .....	25
2.7 Variabel <i>Clinic Image</i> .....	27

2.8	Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	29
2.9	Variabel Revisit Intention.....	32
2.10	Pengembangan Hipotesis.....	34
2.10.1	Hubungan <i>Tangible</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	34
2.10.2	Hubungan <i>Reliability</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> .....	35
2.10.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan <i>Patient Satisfactio</i> .....	37
2.10.4	Hubungan Assurance dengan <i>Patient Satisfaction</i> .....	37
2.10.5	Hubungan <i>Empathy</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> .....	38
2.10.6	Hubungan <i>Clinic Image</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> .....	39
2.10.7	Hubungan <i>Patient Satisfaction</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....	40
2.11	Model Penelitian.....	43
BAB III.....		44
METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Objek Penelitian .....	44
3.2	Unit Analisa.....	45
3.3	Tipe Penelitian.....	45
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.4.1	Pengkuruan Variabel.....	47
3.4.2	Defini Konseptual dan Operasional Variabel .....	48
3.5	Populasi dan Sampel.....	52
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	53
3.5.2	Metode Pengumpulan Sampel.....	53
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	54
3.6.1	Data Primer .....	54
3.6.2	Data Sekunder .....	54
3.7	Metode Analisa Data .....	55
3.7.1	Outer Model .....	55
3.7.2	Inner Model.....	57
BAB IV .....		60
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		60
4.1	Hasil Penelitian.....	60

4.1.1	Profil Demografi Responden.....	60
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	61
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	63
4.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	64
4.1.1.6	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	65
4.1.1.7	Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	66
4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	67
4.1.2.1	Analisis Statistik Deskriptif <i>Tangibles</i> .....	69
4.1.2.2	Analisis Statistik Deskriptif <i>Reliability</i> .....	69
4.1.2.3	Analisis Statistik Deskriptif <i>Responsiveness</i> .....	70
4.1.2.4	Analisis Statistik Deskriptif <i>Assurance</i> .....	71
4.1.2.5	Analisis Statistik Deskriptif <i>Empathy</i> .....	72
4.1.2.6	Analisi Statistik Deskriptif <i>Clinic Image</i> .....	73
4.1.2.7	Analisis Statistik Deskriptif <i>Patient Satisfaction</i> .....	74
4.1.2.8	Analisis Statistik Deskriptif <i>Revisit Intention</i> .....	75
4.1.3	Analisis Statistik Inferensial .....	76
4.1.3.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	76
4.1.3.1.1	Uji Validitas Konvergen .....	76
4.1.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan .....	81
4.1.3.1.3	Uji Reliabilitas .....	83
4.1.3.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	85
4.1.3.2.1	Multikolinieritas .....	86
4.1.3.2.2	Koefisien Determinasi ( <i>R-squared</i> ) .....	87
4.1.3.2.3	Nilai <i>Effect Size (f-Squared)</i> .....	88
4.1.3.2.4	Nilai <i>Predictive Relevance (Q-Squared)</i> .....	89
4.2	Hasil Uji Hipotesis .....	90
4.2.1	Hasil Uji <i>Specific Indirect Effect</i> .....	93
4.3	Analisis <i>Importance-Perfomance (IPMA)</i> .....	95
4.4	Pembahasan.....	97
BAB V	.....	105
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Implikasi Manajerial.....	107

5.3 Keterbatasan dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	108
DAFTAR PUSTAKA .....	109



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Batas Ukur Nilai Rata - Rata.....	48
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel (Numbering definisi operasional) .....	49
Tabel 4.1 Kategori Jawaban.....	68
Tabel 4.2 Distribusi Nilai <i>Mean Tangibles</i> .....	69
Tabel 4.3 Distibusi Nilai <i>Mean Reliability</i> .....	70
Tabel 4.4 Distribusi Nilai <i>Mean Responsiveness</i> .....	71
Tabel 4.5 Distibusi Nilai <i>Mean Assurance</i> .....	72
Tabel 4.6 Distibusi Nilai <i>Mean Empathy</i> .....	73
Tabel 4.7 Distibusi Nilai <i>Mean Clinic Image</i> .....	73
Tabel 4.8 Distibusi Nilai <i>Mean Patient Satisfaction</i> .....	74
Tabel 4.9 Distibusi Nilai <i>Mean Revisit Intention</i> .....	75
Tabel 4.10.1 Hasil Uji Validitas Konvergen I ( <i>Loading Factors</i> ) .....	78
Tabel 4.10.2 Hasil Uji Validitas Konvergen I (AVE).....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan Kriteria HTMT I.....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas I.....	84
Tabel 4.13.1 Hasil Uji Validitas Konvergen II ( <i>Loading Factors</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13.2 Hasil Uji Validitas Konvergen II ( <i>AVE</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Diskriminan Kriteria HTMT II ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Nilai Variance Inflation Factor (VIF) .....	87
Tabel 4.1.7 Nilai <i>R Square</i> .....	88
Tabel 4.18 Nilai <i>f-Squared</i> ( $f^2$ ) .....	89
Tabel 4.19 Nilai <i>Q-Squared</i> ( $Q^2$ ).....	90
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis .....	91
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i> .....	94
Tabel 4.22 <i>Importance-Performance</i> dari Konstruk <i>Patient Satisfaction</i> .....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 .....	116
LAMPIRAN 2 .....	120
LAMPIRAN 3 .....	121
LAMPIRAN 4 .....	122
LAMPIRAN 5 .....	123
LAMPIRAN 6 .....	124

