

DAFTAR ISI

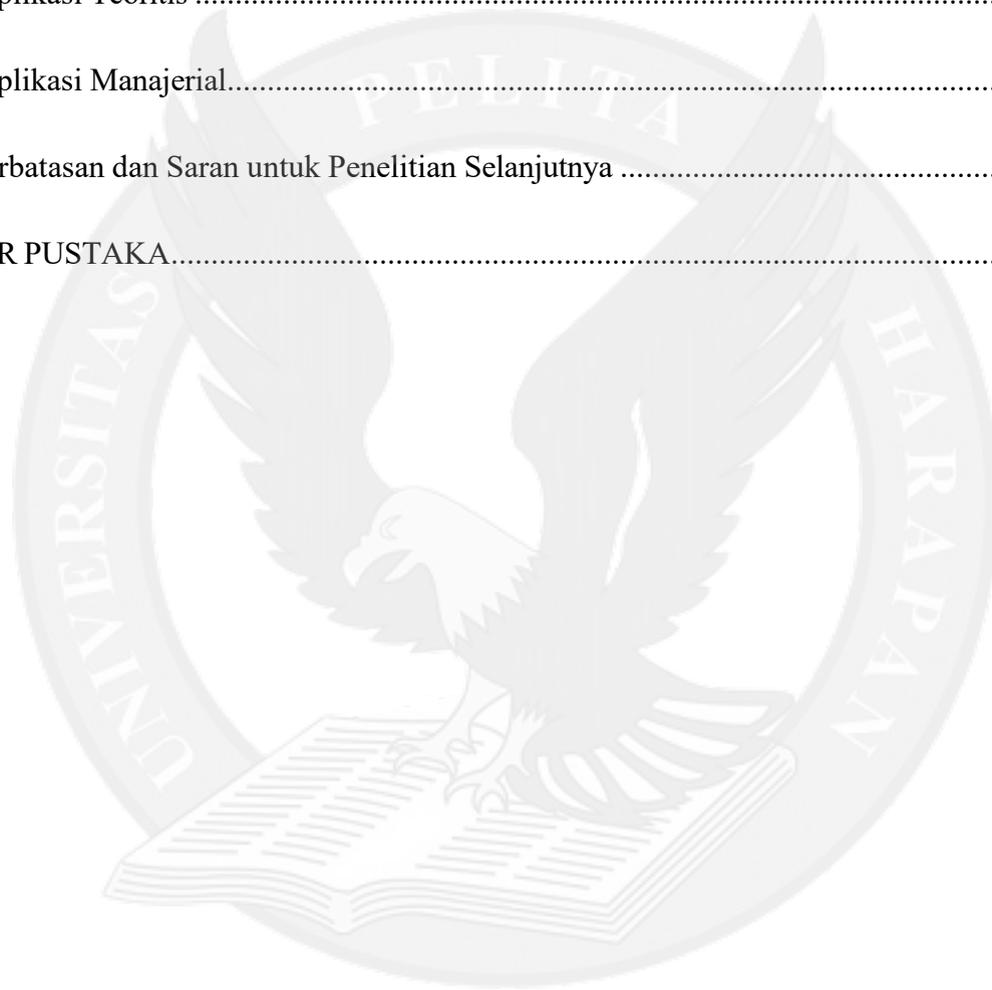
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Lingkup Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Manajemen Rumah Sakit	13

2.2. Konsep Konstruk Variabel	14
2.2.1. Variabel Administrative Process	14
2.2.2. Variabel Tangibles	15
2.2.3. Variabel Doctor Service	15
2.2.4. Variabel Nurse Care	17
2.2.5. Variabel Hospital Reputation	17
2.3. Pengembangan Hipotesis	18
2.3.1 Kaitan antara Administrative Process dengan Patient Satisfaction	19
2.3.2 Kaitan antara Tangibles dengan Patient Satisfaction	19
2.3.3 Kaitan antara Administrative Process dengan Patient Satisfaction	20
2.3.4 Kaitan antara Nurse Care dengan Patient Satisfaction	20
2.3.5 Kaitan antara Hospital Reputation dengan Patient Satisfaction.	21
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	22
BAB III.....	24
METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Paradigma Penelitian.....	24
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Design Penelitian.....	25
3.4 Objek Penelitian	25
3.5 Subjek Penelitian.....	26
3.6 Unit Analisis.....	26
3.7 Etika Pengumpulan Data	27

3.8 Pengukuran Konstruk	28
3.8.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variable	28
3.8.2 Skala Pengukuran Variable	37
3.9 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.10 Teknik Pengumpulan Kuesioner	38
3.11 Desain Sampel	39
3.12 Penentuan Jumlah Sampel	39
3.13 Teknik Analisis Data	40
3.13.1 Outer Model	40
3.13.2 Inner Model	41
3.14 Uji Pendahuluan	43
3.14.1 Hasil Uji Validitas	49
3.14.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
BAB IV	54
ANALISA DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Profil Responden	54
4.2 Analisa Deskriptif	56
4.2.1 Analisa Deskriptif <i>Administrative Process</i>	57
4.2.2 Analisa Deskriptif <i>Tangibles</i>	59
4.2.3 Analisa Deskriptif <i>Doctor Services</i>	61
4.2.4 Analisa Deskriptif <i>Nurse Services</i>	62
4.2.5 Analisa Deskriptif <i>Hospital Reputation</i>	64

4.2.6 Analisa Deskriptif <i>Patient Satisfaction</i>	65
4.3 Data Inferensial	67
4.3.1 Outer Model	68
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas	69
4.3.1.1 Hasil Uji Reliabilitas	72
4.3.2 Inner Model	73
4.3.2.1 Kolinearitas	73
4.3.2.2 Coefficient of determination (R-Square).....	74
4.3.2.3 Effect Size (F-Square).....	75
4.3.2.4 Coefficient of Size (Q-Square).....	76
4.3.2.5 Pengujian Hipotesis.....	77
4.3.2.5.1 Pengaruh antara variabel <i>administrative process</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	79
4.3.2.5.2 Pengaruh antara variabel <i>doctor services</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	79
4.3.2.5.3 Pengaruh antara variabel <i>hospital reputation</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	80
4.3.2.5.4 Pengaruh antara variabel <i>nurse services</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	80
4.3.2.5.5 Pengaruh antara variabel <i>tangibles</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	81
4.4 Analisis Importance Performance	81
4.5 Pembahasan.....	87
4.5.1 Kaitan Antara Administrative Process dengan Patient Satisfaction	88
4.5.2 Kaitan Antara Doctor Services dengan Patient Satisfaction.....	88
4.5.3 Kaitan Antara Hospital Reputation dengan Patient Satisfaction	89
4.5.4 Kaitan Antara Nurse Services dengan Patient Satisfaction	90

4.5.5 Kaitan Antara Tangibles dengan Patient Satisfaction	90
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Implikasi.....	93
5.2.1 Implikasi Teoritis	93
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	93
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Penelitian Terdahulu yang Berhubungan dengan Penelitian	5
Tabel 3. 1	Definisi Konseptual dan Operasional	28
Tabel 3. 2	Nilai Rentang Interval	38
Tabel 3. 3	Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	46
Tabel 3. 4	Validity Convergent.....	49
Tabel 3. 5	Discriminant Validity	52
Tabel 3. 6	Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 1	Profil Demografi Responden	54
Tabel 4. 2	Skala Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4. 3	Deskriptif Variabel Administrative Process	57
Tabel 4. 4	Deskriptif Variabel Tangibles.....	59
Tabel 4. 5	Deskriptif Variabel Doctor Services.....	61
Tabel 4. 6	Deskriptif Variabel Nurse Services	62
Tabel 4. 7	Deskriptif Variabel Hospital Reputation	64
Tabel 4. 8	Deskriptif Variable Patient Satisfaction.....	65
Tabel 4. 9	Validity Convergent.....	69
Tabel 4. 10	Dicriminant Validity.....	71
Tabel 4. 11	Uji Reliabilitas	72
Tabel 4. 12	Uji Multikolenearitas	74
Tabel 4. 13	Coefficient of determination.....	75
Tabel 4. 14	Effect Size.....	76
Tabel 4. 15	Nilai Q-Square.....	77

Tabel 4. 16	Sign and Significance of Path Coefficient.....	78
Tabel 4. 17	Nilai Importance dan Performance Konstruk.....	83
Tabel 4. 18	Nilai Importance dan Performance Indikator.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Penumpang Kapal Pesiar.....	1
Gambar 1.2	Jumlah negara penyumbang pelauti terbanyak di dunia.....	3
Gambar 1.3	Grafik Hasil survei pendahuluan	8
Gambar 1.4	Hasil Survei Pendahuluan.....	9
Gambar 2.1	Model Penelitian	23
Gambar 3.1	Measurement Model Uji Pendahuluan	45
Gambar 3.2	Measurement Model Uji Pendahuluan setelah indikator yang tidak memenuhi syarat dileuarkan	45
Gambar 4.1	Outer Model Uji Aktual.....	68
Gambar 4.2	Inner Model Uji Aktual	80
Gambar 4.3	Hasil IPMA Konstruk	84
Gambar 4.4	Hasil IPMA Indikator	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Uji Pendahuluan	105
Lampiran 2 Hasil Hasil Uji Pendahuluan.....	112
Lampiran 3. Outer Loading Uji Pendahuluan	117
Lampiran 4. Kuesioner Uji Aktual.....	120
Lampiran 5. Hasil Actual Test	126
Lampiran 6. Outer Loading Uji Aktual.....	140
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian	143
Lampiran 8. Lembar Monitoring.....	144
Lampiran 9. Hasil Uji Turnitin	145

