

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR..</b>	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....</b>	iv
<b>ABSTRAK.....</b>	v
<b>ABSTRACT.....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	16
2.1 Dasar Teori .....	16
2.1.1 Variabel <i>Professional Attitude</i> .....	22
2.1.2 Variabel <i>Information</i> .....	23
2.1.3 Variabel <i>Care and Treatment</i> .....	24
2.1.4 Variabel <i>Organization</i> .....	24
2.1.5 Variabel <i>Parent Participation</i> .....	25
2.1.6 Variabel <i>Patient-Family Satisfaction</i> .....	25
2.1.7 Variabel <i>Hospital Reputation</i> .....	26
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.2.1 Hubungan <i>Professional Attitude</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i> .....	27
2.2.2 Hubungan <i>Information</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i> .....	28
2.2.3 Hubungan <i>Care and Treatment</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i> .....	29
2.2.4 Hubungan <i>Organization</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i> ....	30
2.2.5 Hubungan <i>Parent Participation</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i> .....	30
2.2.6 Hubungan <i>Patient-Family Satisfaction</i> dengan <i>Hospital</i>	

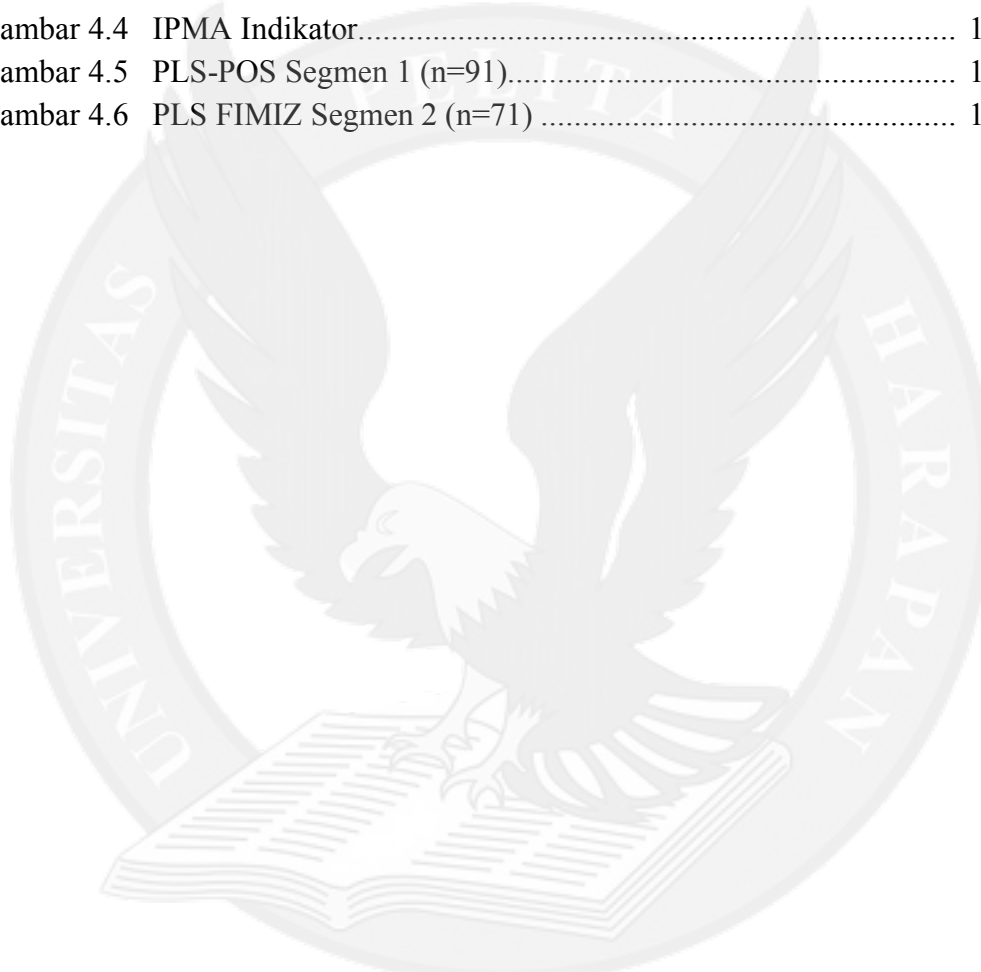
<i>Reputation</i> .....	31
2.3 Rerangka Konseptual Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
3.1 Objek Penelitian .....	34
3.2 Unit Analisis .....	35
3.3 Tipe Penelitian .....	36
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian .....	38
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel .....	39
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel .....	39
3.5 Populasi dan Sampel .....	42
3.5.1 Besar Sampel .....	43
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel .....	45
3.6 Metode Pengumpulan Sampel .....	46
3.7 Metode Analisis Data .....	47
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM .....	49
3.7.1.1 <i>Outer Model</i> .....	50
3.7.1.2 <i>Inner Model</i> .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	56
4.1 Hasil Penelitian .....	56
4.1.1 Profil Responden .....	57
4.1.2 Analisis Deskripsi .....	61
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Independen .....	62
4.1.2.2 Deskripsi Variabel <i>Overall Satisfaction on</i> <i>Consultation</i> .....	66
4.1.2.3 Tabel Deskripsi Variabel <i>Hospital Reputation</i> .....	68
4.1.3 Analisis Inferensial Penelitian .....	69
4.1.3.1 Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	71
4.1.3.1.1 Reliabilitas Indikator .....	73
4.1.3.1.2 Reliabilitas Konstruk .....	75
4.1.3.1.3 Validitas Konstruk .....	76
4.1.3.1.4 Validitas Diskriminan .....	77
4.1.3.2 Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	81
4.1.3.2.1 Multikolinieritas .....	83
4.1.3.2.2 Koefisien Determinan .....	86
4.1.3.2.3 <i>Effect Size</i> .....	88
4.1.3.2.4 <i>Predictive Relevance</i> .....	90
4.1.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	95
4.1.3.2.5.1 Hasil Uji Hipotesis H1 .....	97
4.1.3.2.5.2 Hasil Uji Hipotesis H2 .....	98

4.1.3.2.5.3 Hasil Uji Hipotesis H3.....	99
4.1.3.2.5.4 Hasil Uji Hipotesis H4.....	100
4.1.3.2.5.5 Hasil Uji Hipotesis H5.....	102
4.1.3.2.5.6 Hasil Uji Hipotesis H6.....	104
4.1.3.2.6 Analisis Mediasi .....	105
4.1.3.2.7 Analisis <i>Importance- Performance Mapping</i> (IPMA).....	108
4.1.3.2.8 Analisis PLS-POS.....	114
4.2 Pembahasan .....	121
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	130
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	130
5.2 Implikasi Manajerial.....	133
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	138
<b>LAMPIRAN</b> .....	143



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Konseptual Penelitian.....	33
Gambar 3.1	Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan <i>Power Analysis</i> .....	44
Gambar 4.1	Hasil <i>Outer Model</i> .....	72
Gambar 4.2	Hasil <i>Inner Model</i> .....	82
Gambar 4.3	IPMA Konstruk .....	112
Gambar 4.4	IPMA Indikator.....	113
Gambar 4.5	PLS-POS Segmen 1 (n=91).....	119
Gambar 4.6	PLS FIMIZ Segmen 2 (n=71) .....	120



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Operasional Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Profil Demografi Responden.....	58
Tabel 4.2	Profil Pasien PICU .....	59
Tabel 4.3	Kategori Jawaban Responden .....	62
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Independen .....	64
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel <i>Patient- Family Satisfaction</i> .....	67
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel <i>Hospital Recommendation</i> .....	69
Tabel 4.7	Nilai <i>Outer Loading</i> .....	73
Tabel 4.8	Nilai <i>Cronbach Alpha, Point of Estimate</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	76
Tabel 4.9	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	77
Tabel 4.10	Nilai <i>Ratio Heterotrait/ Monotrait</i> .....	79
Tabel 4.11	Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> .....	84
Tabel 4.12	Nilai <i>R-squared</i> .....	87
Tabel 4.13	Nilai <i>f-squared</i> .....	89
Tabel 4.14	Nilai <i>Q-squared (Q<sup>2</sup>_predict)</i> .....	92
Tabel 4.15	Nilai <i>Cross- Validated Predictive Ability (CVPAT)</i> .....	94
Tabel 4.16	Signifikansi dan Koefisien .....	96
Tabel 4.17	Analisis Mediasi .....	106
Tabel 4.18	Nilai IPMA Konstruksi <i>Patient- Family Satisfaction</i> .....	109
Tabel 4.19	Nilai IPMA Indikator.....	109
Tabel 4.20	Hasil PLS-POS.....	117
Tabel 4.21	Hasil Perbandingan Koefisien 2 Segmen .....	118

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	143
Lampiran 2	Hasil Turnitin.....	148

