

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
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 ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1 Dasar Teori .....	16
2.1.1 Variabel <i>Communication Comfort</i> .....	19
2.1.2 Variabel <i>Rapport</i> .....	20
2.1.3 Variabel <i>Length of Consultation Time</i> .....	21
2.1.4 Variabel <i>Distress Relief</i> .....	22
2.1.5 Variabel <i>Professional Care</i> .....	23
2.1.6 Variabel <i>Overall Satisfaction on Medical Consultation</i> .....	24
2.1.7 Variabel <i>Intention to Recommend the Clinic</i> .....	25
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.2.1 Hubungan antara <i>Communication Comfort</i> dengan <i>Overall Satisfaction on Medical Consultation</i> .....	26

2.2.2 Hubungan antara <i>Rapport</i> dengan <i>Overall Satisfaction</i> <i>on Medical Consultation</i> .....	27
2.2.3 Hubungan antara <i>Length of Consultation Time</i> dengan <i>Overall Satisfaction on Medical Consultation</i> .....	28
2.2.4 Hubungan antara <i>Distress Relief</i> dengan <i>Overall Satisfaction</i> <i>on Medical Consultation</i> .....	29
2.2.5 Hubungan antara <i>Professional Care</i> dengan <i>Overall</i> <i>Satisfaction on Medical Consultation</i> .....	29
2.2.6 Hubungan antara <i>Overall Satisfaction on Medical</i> <i>Consultation</i> dengan <i>Intention to Recommend the Clinic</i> .....	30
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.2 Unit Analisis.....	34
3.3 Tipe Penelitian.....	35
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian.....	36
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel.....	37
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	40
3.5.1 Besar Sampel.....	41
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7 Metode Analisis Data.....	45
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM.....	46
3.7.1.1 Outer Model.....	48
3.7.1.2 Inner Model.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Profil Responden.....	53
4.1.2 Analisis Deskripsi.....	58
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Independen.....	59
4.1.2.2 Deskripsi Variabel <i>Overall Satisfaction on Consultation</i> .....	62

4.1.2.3 Deskripsi Variabel <i>Intention to Recommend the Clinic</i> .....	63
4.1.3 Analisis Inferensial Penelitian .....	65
4.1.3.1 Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	66
4.1.3.1.1 Reliabilitas Indikator .....	68
4.1.3.1.2 Reliabilitas Konstruk .....	70
4.1.3.1.3 Validitas Konstruk.....	71
4.1.3.1.4 Validitas Diskriminan.....	72
4.1.3.2 Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	76
4.1.3.2.1 Multikolinieritas .....	68
4.1.3.2.2 Koefisien Determinan.....	80
4.1.3.2.3 <i>Effect Size</i> .....	82
4.1.3.2.4 Predictive Relevance .....	85
4.1.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis .....	89
4.1.3.2.5.1 Hasil Uji Hipotesis H1.....	91
4.1.3.2.5.2 Hasil Uji Hipotesis H2.....	92
4.1.3.2.5.3 Hasil Uji Hipotesis H3.....	94
4.1.3.2.5.4 Hasil Uji Hipotesis H4.....	95
4.1.3.2.5.5 Hasil Uji Hipotesis H5.....	97
4.1.3.2.5.6 Hasil Uji Hipotesis H6.....	98
4.1.3.2.6 Analisis Mediasi .....	100
4.1.3.2.7 Analisis <i>Importance-Performance Mapping</i> (IPMA) (IPMA) .....	102
4.1.3.2.8 Analisis PLS-POS ( <i>Predicted Oriented Segmentation</i> ) .....	109
4.2 Pembahasan .....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	122
5.1 Kesimpulan Penelitian .....	122
5.2 Implikasi Manajerial.....	125
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN Kuesioner.....	135
LAMPIRAN Hasil Turnitin.....	141

## DAFTAR TABEL

1.1	Angka Survei Kepuasan Pasien Klinik .....	7
1.2	Angka Pencapaian Target Pasien Umum .....	8
3.1	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Penelitian.....	38
4.1	Profil Demografi Responden.....	54
4.2	Profil Perilaku Responden .....	56
4.3	Kategori Jawaban Responden .....	59
4.4	Deskripsi Variabel Independen.....	60
4.5	Deskripsi Variabel <i>Overall Satisfaction on Consultation</i> .....	63
4.6	Deskripsi Variabel <i>Intention to Recommend the Clinic</i> .....	62
4.7	Nilai Outer Loading .....	69
4.8	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	71
4.9	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	72
4.10	Nilai Rasio <i>Heterotrait/Monotrait</i> .....	74
4.11	Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> .....	79
4.12	Nilai <i>R-squared</i> .....	81
4.13	Nilai <i>f-squared</i> .....	84
4.14	Nilai <i>Q-squared (Q<sup>2</sup>)</i> .....	86
4.15	Nilai <i>Cross-Validated Predictive Ability (CVPAT)</i> .....	88
4.16	Signifikansi dan Koefisien.....	91
4.17	Analisis Mediasi.....	101
4.18	Nilai IPMA Konstruk <i>Overall Satisfaction</i> .....	104
4.19	Nilai IPMA Indikator .....	104
4.20	Hasil PLS-POS.....	111

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	32
3.1 Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan <i>Power Analysis</i> .....	42
4.1 Hasil <i>Outer Model</i> .....	67
4.2 Hasil <i>Inner Model</i> .....	77
4.3 IPMA Konstruksi.....	106
4.4 IPMA Indikator.....	107
4.5 PLS-POS Segmen 1.....	112
4.6 PLS-POS Segmen 2.....	113

