

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Layanan	10
2.2 Lokasi	13
2.3 Suasana	15
2.4 Kepuasan Pasien	16
2.5 Pengajuan Hipotesis	18
2.6 Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Unit Analisis	21

3.3	Tipe Penelitian	22
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian	22
3.4.1	Variabel Independen	23
3.4.2	Variabel Dependen	23
3.5	Populasi dan Sampel	31
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel	31
3.5.2	Metode Penarikan Sampel	33
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.6.1	Data Primer	33
3.6.2	Data Sekunder	34
3.7	Metode Analisis Data	35
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian	36
3.8.1	Uji Validitas Instrumen	36
3.8.2	<i>Outer Model</i>	37
3.8.3	<i>Inner Model</i>	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Profil Demografi Responden	41
4.2	Analisis Deskriptif	42
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangible</i>	44
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Reliability</i>	45
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Assurance</i>	48
4.2.5	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	49
4.2.6	Analisis Deskriptif Variabel Lokasi	51
4.2.7	Analisis Deskriptif Variabel Suasana	52
4.2.8	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien	54
4.3	Hasil <i>Outer Model</i>	55

4.3.1	<i>Indicator Reliability</i>	55
4.3.2	<i>Construct Reliability</i>	57
4.3.3	<i>Construct Validity</i>	58
4.3.4	<i>Discriminant Validity</i>	59
4.4	Hasil <i>Inner Model</i>	61
4.4.1	Multikolinieritas	62
4.4.2	Koefisien Determinan	63
4.4.3	<i>Effect Size</i>	63
4.4.4	Nilai <i>Predictive Relevance</i>	65
4.4.5	Hasil Uji Hipotesis Penelitian	66
4.5	Pembahasan	70
4.6	Analisis <i>Importance-Performance</i>	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Implikasi Manajerial	76
5.3	Keterbatasan dan Saran bagi penelitian selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian di RS Siti Khodijah Pekalongan.....	4
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variable Penelitian.....	23
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	34
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	41
Tabel 4.2 Nilai <i>Skala Likert</i>	43
Tabel 4.3 Kategori Jawaban Pasien	44
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variable Kualitas Layanan Dimensi <i>Tangible</i>	44
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variable Kualitas Layanan Dimensi <i>Reliability</i>	46
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variable Kualitas Layanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variable Kualitas Layanan Dimensi Assurance.....	48
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variable Kualitas Layanan Dimensi <i>Empathy</i>	50
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variable Lokasi.....	51
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variable Suasana	52
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variable Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.12 Hasil Outer Model.....	56
Tabel 4.13 Nilai Composite Rliability	58
Tabel 4.14 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
Tabel 4.15 Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	60
Tabel 4.16 <i>Inner VIF Value</i>	62
Tabel 4.17 Nilai <i>R-square</i>	63
Tabel 4.18 Nilai <i>f square</i>	64
Tabel 4.19 Nilai Q^2	65
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	66
Tabel 4.21 Nilai <i>IPMA Indicator</i>	72

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Model Penelitian	21
GAMBAR 4.1 <i>Importance Performance MAP</i>	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Ijin Penelitian	A-1
Lampiran B Transkrip Wawancara dr. Ayyub Thalib, MPH.	B-1
Lampiran C Transkrip Wawancara Pasien 1	C-1
Lampiran D Transkrip Wawancara Pasien 2	D-1
Lampiran E Transkrip Wawancara Pasien 3	E-1
Lampiran F Transkrip Wawancara Pasien 4	F-1
Lampiran G Transkrip Wawancara Pasien 5	G-1
Lampiran H Transkrip Wawancara Pasien 6	H-1
Lampiran I Transkrip Wawancara Pasien 7	I-1
Lampiran J Transkrip Wawancara Pasien 8	J-1
Lampiran K Transkrip Wawancara Pasien 9	K-1
Lampiran L Transkrip Wawancara Pasien 10	L-1
Lampiran M Kuesioner Penelitian	M-1
Lampiran N Data Smart Pls	N-1
Lampiran O Hasil Turnitin	O-1
Lampiran P Foto dengan Informan	P-1