

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
<i>KATA PENGANTAR</i>	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1 <i>Operational Benevolence</i>	19
2.2 Lokasi.....	21

2.3	Kepuasan Pasien.....	23
2.4	Loyalitas Pasien	25
2.6	Pengajuan Hipotesis	28
2.6.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.....	29
2.6.2	Pengaruh <i>operational benevolence</i> terhadap kepuasan pasien .	30
2.6.3	Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien.....	31
2.6.4	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.....	32
2.6.5	Pengaruh <i>operational benevolence</i> terhadap loyalitas pasien ...	33
2.6.6	Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pasien	33
2.6.7	Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.....	34
2.6.8	Pengaruh kualitas pelayanan, <i>operational benevolence</i> , dan lokasi terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien	35
2.7	Rerangka Konseptual	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Objek Penelitian.....	37
3.2	Unit Analisis.....	37
3.3	Jenis Penelitian.....	38
3.4	Pengukuran Variabel.....	38
3.5	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	39
3.6	Populasi dan Sampel	46
3.6.1	Penentuan Jumlah Sampel	46
3.6.2	Metode Pengambilan Sampel	47
3.7	Teknik Pengumpulan Data	48
3.7.1	Data Primer	48
3.7.2	Data Sekunder.....	48
3.8	Metode Analisis Data.....	48
3.8.1	<i>Outer Model</i>	49
3.8.2	<i>Inner Model</i>	50

3.8.3	Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Karakteristik Responden.....	53
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	55
4.2	Hasil Analisis Data.....	65
4.2.1	<i>Outer Model</i>	65
4.2.2	<i>Inner Model</i>	70
4.2.3	Pengujian Hipotesis	76
4.3	Pembahasan.....	78
4.3.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.....	78
4.3.2	Pengaruh <i>operational benevolence</i> terhadap kepuasan pasien ..	79
4.3.3	Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien.....	79
4.3.4	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien	80
4.3.5	Pengaruh <i>operational benevolence</i> terhadap loyalitas pasien ..	80
4.3.6	Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pasien	81
4.3.7	Pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.....	81
4.3.8	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien.....	82
4.3.9	Pengaruh <i>operational benevolence</i> terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien	83
4.3.10	Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Implikasi Manajerial	86
5.3	Keterbatasan dan Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien RSGM-P FKG Universitas Trisakti Tahun 2022.....	7
Gambar 1.2. Jumlah Kunjungan Pasien Baru dan Lama RSGM-P FKG Universitas Trisakti Tahun 2022.....	8
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.....	36
Gambar 3.1 Hasil <i>G-power Analysis</i>	47
Gambar 4.1 Interval Jawaban.....	56
Gambar 4.2 Outer Model (<i>PLS Algorithm</i>).....	65
Gambar 4.3 Inner Model (<i>Bootstrapping</i>).....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.2 Data Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Tangible.....	56
Tabel 4.3 Data Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Responsiveness.....	57
Tabel 4.4 Data Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Reliability	58
Tabel 4.5 Data Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance	59
Tabel 4.6 Data Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy.....	60
Tabel 4.7 Data Variabel Operational Benevolence.....	61
Tabel 4.8 Data Variabel Lokasi	62
Tabel 4. 9 Data Variabel Kepuasan Pasien	63
Tabel 4.10 Data Variabel Loyalitas Pasien	64
Tabel 4.11 Analisis Validitas Konvergen	66
Tabel 4.12 Analisis Validitas Diskriminan	68
Tabel 4.13 Analisis <i>Construct Reliability</i>	69
Tabel 4.14 Multikolinearitas VIF.....	71
Tabel 4.15 Analisis Koefisien Determinasi R^2	72
Tabel 4.16 <i>Effect Size</i> (f^2).....	73
Tabel 4.17 <i>Predictive Relevance</i> ($Q^2_{predict}$).....	74
Tabel 4.18 Analisis CVPAT	74
Tabel 4.19 Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	74
Tabel 4.20 Hipotesis <i>indirect effect</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 2. Ethical Clearance Penelitian.....	101
Lampiran 3. Buku Bimbingan.....	102
Lampiran 4. Informed Consent	103
Lampiran 5. Bukti Bebas Pustaka	104
Lampiran 6. Bukti Bebas Keuangan	105
Lampiran 7. Bukti Pemeriksaan Plagiarisme	106
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 9. Hasil Analisis SmartPLS	110

