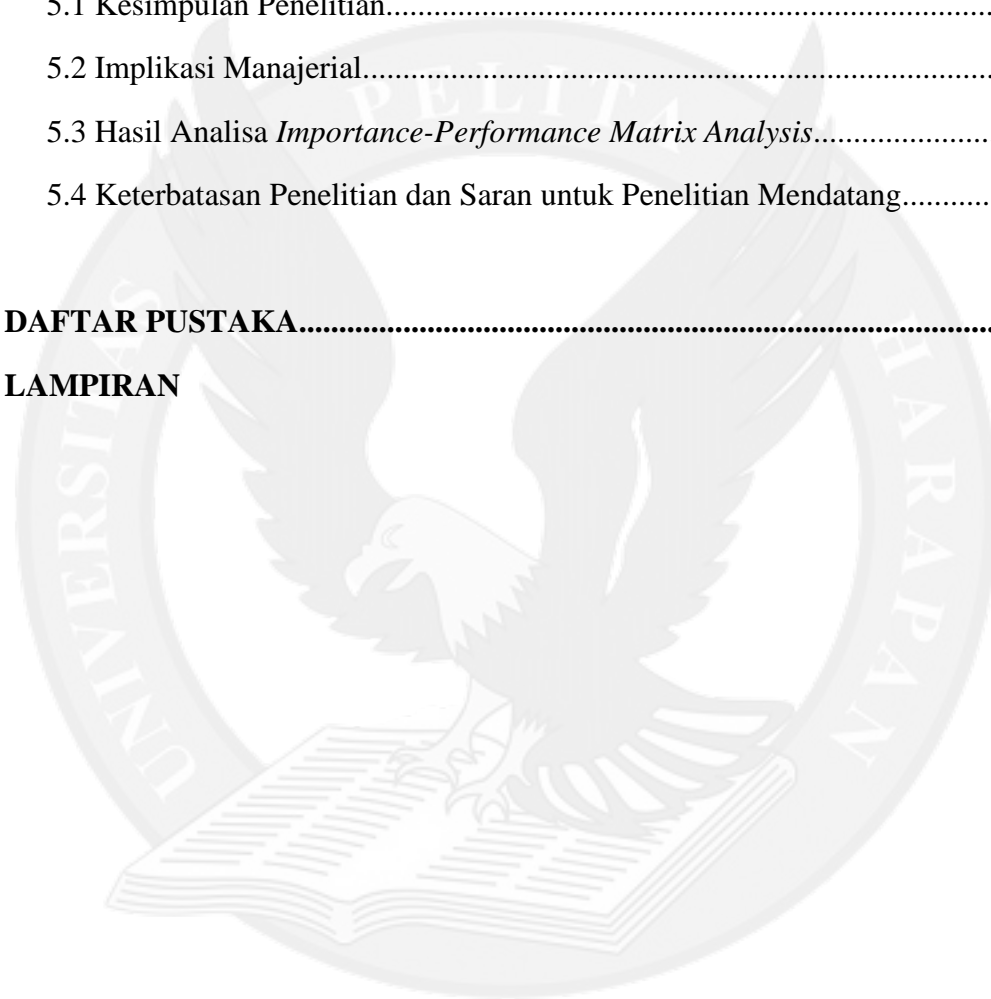


DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penelitian.....	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 <i>People</i>	19
2.2 <i>Process</i>	21
2.3 <i>Physical Evidence</i>	23
2.4 <i>Patient Satisfaction</i>	25
2.5 <i>Word of Mouth</i>	28
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	30

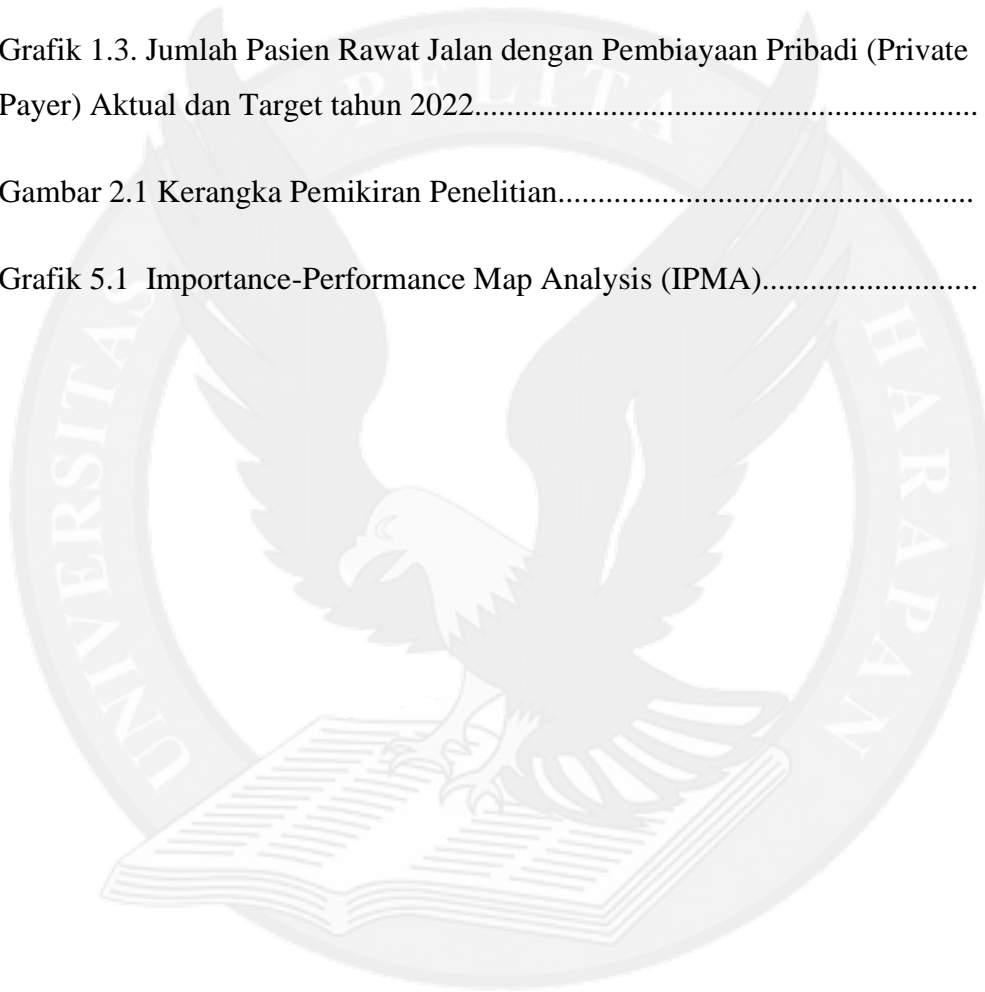
2.6.1 Kaitan antara <i>People</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	31
2.6.2 Kaitan antara <i>Process</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	32
2.6.3 Kaitan antara <i>Physical Evidence</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	33
2.6.4 Kaitan antara <i>Patient Satisfaction</i> dan <i>Word of Mouth</i>	34
2.7 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III. METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Unit Analisis.....	36
3.3 Tipe Penelitian.....	38
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	38
3.4.1 Pengukuran Variabel.....	38
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	39
3.5 Populasi dan Sampel.....	42
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	43
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	44
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.6.1 Data Primer.....	45
3.6.2 Data Sekunder.....	45
3.7 Metode Analisis Data.....	45
3.7.1 Analisis Data pada PLS-SEM.....	46
3.7.1.1 Outer Model.....	47
3.7.1.2 Inner Model.....	48
3.7.2 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	49
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Profil Demografi Responden	56

4.2 Analisis Model dengan PLS-SEM.....	57
4.2.1 Hasil Analisis Model dengan <i>Outer Model</i>	57
4.2.2 Hasil Analisis Model dengan <i>Inner Model</i>	60
4.2.3. Analisa <i>Importance-Performance Matrix Analysis</i>	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	70
5.2 Implikasi Manajerial.....	71
5.3 Hasil Analisa <i>Importance-Performance Matrix Analysis</i>	76
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Mendatang.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	90



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Grafik 1.1 Peningkatan Jumlah Rumah Sakit dan Jumlah Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia pada tahun 2015-2021.....	2
Grafik 1.2 Jumlah Pasien Rawat Jalan Aktual dan Target tahun 2022	9
Grafik 1.3. Jumlah Pasien Rawat Jalan dengan Pembiayaan Pribadi (Private Payer) Aktual dan Target tahun 2022.....	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	35
Grafik 5.1 Importance-Performance Map Analysis (IPMA).....	76



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Jumlah Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta di Indonesia tahun 2010-2020.....	3
Tabel 1.2 Ranking Rumah Sakit berdasar Ranking Web of Hospitals.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Pasien Rawat Jalan per Bulan di tahun 2020 sampai Januari 2023.....	8
Tabel 3.1. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2. Tingkat reliabilitas dan validitas variabel penelitian pendahuluan..	49
Tabel 3.3 Tingkat reliabilitas dan validitas variabel penelitian pendahuluan yang telah disesuaikan.....	51
Tabel 3.4 <i>Discriminant Validity</i> dengan uji <i>Fornell-Larcker</i>	52
Tabel 3.5 <i>Discriminant Validity</i> dengan uji <i>Fornell-Larcker</i> yang telah disesuaikan.....	52
Tabel 4.1 Profil demografi responden penelitian.....	53
Tabel 4.2. Hasil analisa data <i>Outer Model</i>	57
Tabel 4.3 Hasil analisa uji <i>Fornell-Larcker</i>	59
Tabel 4.4 Hasil pengukuran VIF (<i>Variance Inflation Factor</i>).....	61
Tabel 4.5 Hasil pengukuran R-square (R^2).....	61
Tabel 4.6 Tabel Uji Hipotesis dengan nilai <i>path coefficient</i> dan <i>p-values</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
1. Transkrip hasil wawancara terhadap pasien rawat jalan dengan pembayaran pribadi di OPD Siloam Hospitals Makassar.....	90
2. Transkrip hasil wawancara terhadap Kepala Bagian Operasional dan Kepala Bagian Keuangan Siloam Hospitals Makassar.....	92
3. Surat Ijin Pengambilan Data Penelitian dari Siloam Hospitals Makassar	93
4. Tampilan Kuesioner dengan <i>Google Form</i>	94
5. Hasil data responden penelitian (Profil Demografi Responden)	107
6. Hasil data responden penelitian (Jawaban Kuesioner).....	110
7. Hasil Uji Turnitin.....	122
Hasil Uji T.....