

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	13
1.3. Rumusan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat.....	15
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	15
1.5.2. Manfaat Praktis	16
1.6. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	19
2.1 Tinjauan Pustaka	19
2.1.1 Behavioral Intention	19
2.1.2 Patient Satisfaction	20
2.1.3 Technical Quality.....	21
2.1.4 Procedural Quality.....	22
2.1.5 Infrastructural Quality.....	24
2.1.6 Interactional Quality	26
2.1.7 Personnel Quality.....	27
2.1.8 Social Support Quality	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Pengembangan Hipotesis	33
2.3.1 Pengaruh Technical Quality terhadap Patient Satisfaction	33
2.3.2 Pengaruh Procedural Quality terhadap Patient Satisfaction	34
2.3.3 Pengaruh Infrastructural Quality terhadap Patient Satisfaction	34
2.3.4 Pengaruh Interactional Quality terhadap Patient Satisfaction	35
2.3.5 Pengaruh Personnel Quality terhadap Patient Satisfaction	35
2.3.6 Pengaruh Social Support Quality terhadap Patient Satisfaction	36
2.3.7 Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Behavioral Intention.....	36
2.4 Model Penelitian.....	38
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian	40
3.1.1 Jenis Penelitian.....	40
3.1.2 Jenis Data	40
3.1.3 Sumber Data	41

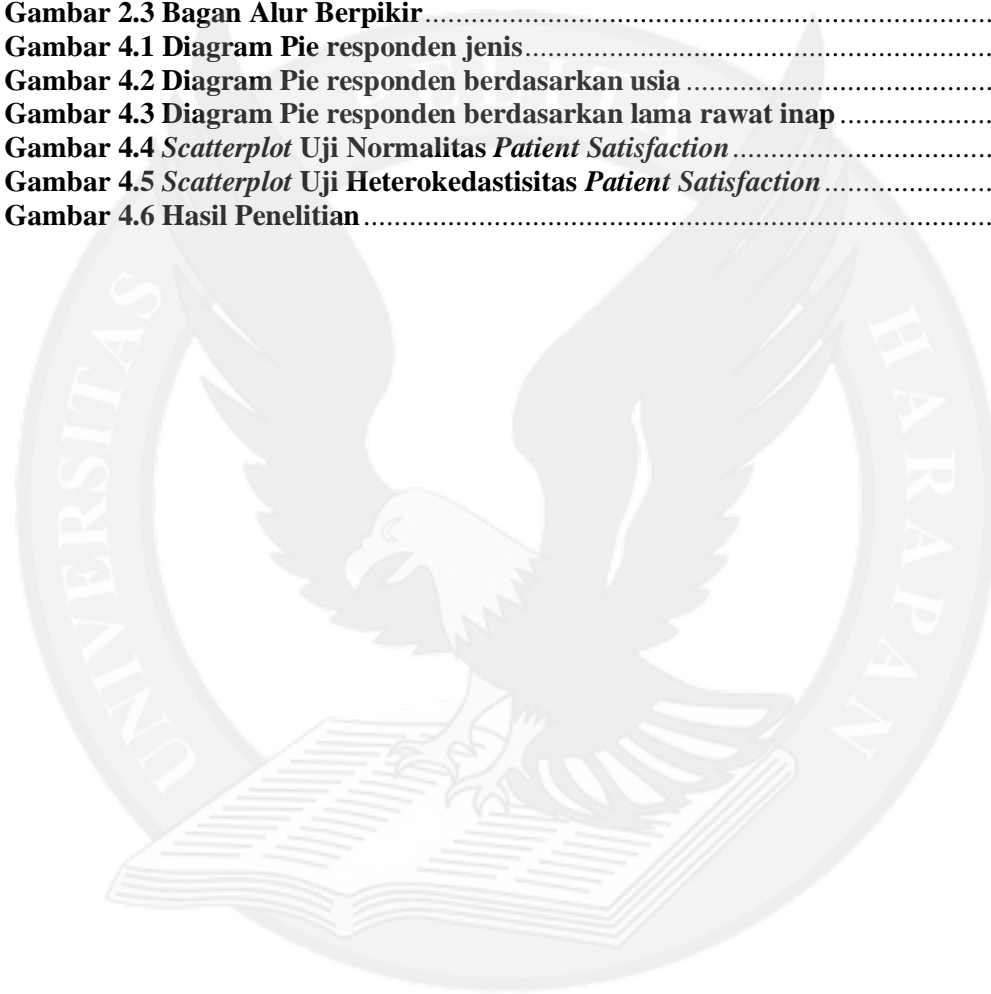
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi	42
3.2.2	Sampel	42
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.5	Metode Analisis Data	53
3.5.1	Pengolahan Data	53
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	53
3.5.2.1	Uji Validitas	54
3.5.2.2	Uji Realibilitas	55
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik	56
3.5.2.4	Analisis Linear Regresi Sederhana (<i>Simple Regression</i>).....	59
3.5.2.5	Analisis Linear Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	60
3.5.2.6	Koefisien Korelasi.....	61
3.5.2.7	Koefisien Determinasi (R_2).....	62
3.5.2.8	Uji F.....	63
3.5.2.9	Uji T	63
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	65
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Kartini	65
4.2	Analisis Data	66
4.2.1	Statistik Deskriptif.....	66
4.2.1.1	Karakteristik Responden	66
4.2.1.1.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.2.1.1.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	68
4.2.1.1.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap.....	69
4.2.1.4	Tanggapan Responden	70
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	85
4.2.3	Uji Validitas.....	115
4.2.4	Uji Reliabilitas	119
4.2.5	Pengujian Asumsi Klasik Regresi	119
4.2.5.1	Uji Normalitas	119
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas	121
4.2.5.3	Uji Heterokedastisitas	122
4.2.5.4	Uji Linearitas.....	124
4.3	Metode Analisis Statistik	125
4.3.1	Analisis Regresi	125
4.3.1.1	Analisis Regresi Sederhana	125
4.3.1.2	Analisis Regresi Berganda	126
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	130
4.3.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	130
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	130
4.4	Metode Pengujian Hipotesis.....	131
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	131
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji-T).....	132
4.5	Pembahasan	134
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	160
5.1	Kesimpulan.....	160
5.1.1	Kesimpulan Atas Hipotesis	161
5.1.2	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	168
5.1.3	Implikasi Teoritis.....	169

5.1.4 Implikasi Manajerial	170
5.2 Rekomendasi	179
DAFTAR PUSTAKA	160
LAMPIRAN	165
LAMPIRAN A: KUESIONER	165
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	192
LAMPIRAN C: HASIL PERHITUNGAN DAN PENGOLAHAN DATA	209
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	261



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan <i>Google Review</i> RS Kartini Mojokerto.....	6
Gambar 1.2 Sertifikat Akreditasi RS Kartini Mojokerto.....	8
Gambar 1.3 Layanan <i>Online Registration</i> dan Antar Obat RS Kartini	9
Gambar 1.4 Dokumentasi Komunikasi Efektif antar Tenaga Kesehatan dan Pasien	10
Gambar 1.5 RS Kartini Memiliki Layanan Dokter Spesialis yang Beragam.....	12
Gambar 2.1 Hasil Pengumpulan Kajian Literatur	32
Gambar 2.2 Model Penelitian	38
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir.....	39
Gambar 4.1 Diagram Pie responden jenis.....	67
Gambar 4.2 Diagram Pie responden berdasarkan usia	68
Gambar 4.3 Diagram Pie responden berdasarkan lama rawat inap	69
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Patient Satisfaction</i>	120
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Patient Satisfaction</i>	122
Gambar 4.6 Hasil Penelitian.....	134



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	52
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.4 Derajat Penilaian Setiap Variabel	70
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Technical Quality</i>	71
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Procedural Quality</i>	72
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Infrastructural Quality</i>	75
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Interactional Quality</i>	77
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Personnel Quality</i>	79
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Support Quality</i>	81
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	82
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavioral Intention</i>	83
Tabel 4.13 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Technical Quality</i>	85
Tabel 4.14 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Procedural Quality</i>	88
Tabel 4.15 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Infrastructural Quality</i>	94
Tabel 4.16 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Interactional Quality</i>	101
Tabel 4.17 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Personnel Quality</i>	106
Tabel 4.18 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Social Support Quality</i>	110
Tabel 4.19 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	112
Tabel 4.20 Distribusi Tanggapan Responden pada Variabel <i>Behavioral Intention</i>	114
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas <i>Technical Quality</i>	115
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas <i>Procedural Quality</i>	116
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas <i>Infrastructural Quality</i>	116
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas <i>Interactional Quality</i>	117
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas <i>Personnel Quality</i>	117
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas <i>Social Support Quality</i>	117
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas <i>Patient Satisfaction</i>	118
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i>	118
Tabel 4.29 Uji Reliabilitas.....	119
Tabel 4.30 Uji Kolmogorov Smirnov (K-S).....	119
Tabel 4.31 Nilai Tolerance dan VIF.....	121
Tabel 4.32 <i>Spearman Test Correlation</i>	123
Tabel 4.33 Hasil Uji Linearitas	124
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Sederhana	125
Tabel 4.35 Hasil Regresi Berganda (TQ, PQ, IQ, ICQ, PNQ, SQ, BH dan PS)	126
Tabel 4.36 Hasil koefisien korelasi berganda	130
Tabel 4.37 Hasil koefisien determinasi	130
Tabel 4.38 Hasil Uji F	131
Tabel 4.39 Hasil Uji T	132
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Technical Quality</i>	145
Tabel 4.41 Indikator Variabel <i>Procedural Quality</i>	147
Tabel 4.42 Indikator Variabel <i>Infrastructural Quality</i>	149
Tabel 4.43 Indikator Variabel <i>Interactional Quality</i>	150
Tabel 4.44 Indikator Variabel <i>Personnel Quality</i>	152
Tabel 4.45 Indikator Variabel <i>Social Support Quality</i>	153
Tabel 4.46 Indikator Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	155

Tabel 4.47 Indikator Variabel <i>Behavioral Intention</i>	156
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	169
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	176



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	186
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	191
LAMPIRAN C: HASIL PERHITUNGAN DAN PENGOLAHAN DATA	209
LAMPIRAN D: HASIL TURNITIN	261

