

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
1.5. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1. Manajemen Mutu Total / <i>Total Quality Management</i> (TQM) .....	15
2.2. Manajemen Hubungan Pelanggan / <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) 17	
2.3. Kepuasan Pasien / <i>Patient Satisfaction</i> (PS).....	20
2.4. Niat Perilaku / <i>Behavior Intention</i> (BI).....	23
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	26
2.5.1. Total Quality Management (TQM) terhadap Patient Satisfaction	26
2.5.2. Customer Relationship Management (CRM) terhadap Patient Satisfaction.....	26
2.5.3. Customer Relationship Management (CRM) terhadap Behavior Intention (BI) .....	27
2.5.4. Customer Relationship Management (CRM) berpengaruh terhadap Behavior Intention (BI) melalui Patient Satisfaction (PS).....	28
2.5.5. Patient Satisfaction (PS) terhadap Behavior Intention (BI) .....	30

2.6.	Model Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1.	Objek Penelitian .....	31
3.2.	Unit Analisis.....	31
3.3.	Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.4.	Jumlah Sampel .....	33
3.5.	Pengumpulan Data .....	34
3.5.1.	Data Primer .....	34
3.5.2.	Data Sekunder .....	34
3.6.	Teknik Penskalaan.....	35
3.7.	Operasional Variabel .....	35
3.8.	Metode Analisis Data .....	37
3.8.1.	Analisis Deskriptif .....	39
3.8.2.	Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	39
3.8.3.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	41
3.8.4.	Analisis Statistik Inferensial .....	43
3.9.	Analisis Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1.	Profil Demografi Responden.....	45
4.2.	Analisa Deskriptif .....	46
4.2.1.	Analisa Deskriptif Variabel Independen Total Quality Management (TQM) .....	47
4.2.2.	Analisa Deskriptif Variabel Independen Customer Relationship Management (CRM) .....	48
4.2.3.	Analisa Deskriptif Variabel Independen Patient Satisfaction (PS) .....	50
4.2.4.	Analisa Deskriptif Variabel Dependen Behavior Intention (BI) ... ..	51
4.3.	Analisis Inferensial.....	52
4.3.1.	Model Pengukuran (Outer Model).....	53
4.3.1.1.	Reliabilitas Indikator Tahap Pertama .....	55
4.3.1.2.	Reliabilitas Konstruk Tahap Pertama .....	56
4.3.1.3.	Validitas Konvergen Tahap Pertama .....	57
4.3.1.4.	Validitas Diskriminan Tahap Pertama .....	57
4.3.1.5.	Reliabilitas Indikator Tahap Kedua.....	58
4.3.1.6.	Reliabilitas Konstruk Tahap Kedua.....	60

4.3.1.7.	Validitas Konvergen Tahap Kedua.....	60
4.3.1.8.	Reliabilitas Konstruk Tahap Kedua.....	61
4.3.2.	Analisis Model Struktural (Inner Model).....	62
4.3.2.1.	Multikolinieritas.....	63
4.3.2.2.	Koefisien Determinan ( <i>R-square</i> / $R^2$ ).....	65
4.3.2.3.	<i>Effect Size</i> ( <i>F-square</i> / $F^2$ ).....	66
4.3.2.4.	<i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2$ ).....	68
4.3.2.5.	<i>Cross-Validated Predictive Ability Test</i> (CVPAT).....	69
4.3.2.6.	Uji hipotesis.....	70
4.3.2.6.1.	Hasil Uji Hipotesis H1.....	72
4.3.2.6.2.	Hasil Uji Hipotesis H2.....	72
4.3.2.6.3.	Hasil Uji Hipotesis H3.....	73
4.3.2.6.4.	Hasil Uji Hipotesis H4.....	73
4.3.2.6.5.	Hasil Uji Hipotesis H5.....	74
4.3.2.7.	Analisis Mediasi.....	74
4.3.2.8.	<i>Importance-Performance Map Analysis</i> (IPMA).....	75
4.4.	Diskusi.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>85</b>
5.1.	Kesimpulan Penelitian.....	85
5.2.	Implikasi Manajerial.....	88
5.3.	Implikasi teoritis.....	90
5.4.	Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Rumah Sakit di Indonesia dan di Dunia tahun 2023.....	4
Tabel 2.1 Evolusi jumlah dimensi kepuasan pasien dari tahun 1995 – 2009.....	23
Tabel 3.1 Operasional variabel penelitian .....	36
Tabel 4.1 Tabel profil responden.....	46
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Responden .....	46
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Independen <i>Total Quality Management (TQM)</i> ....	47
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Independen <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	48
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Independen <i>Patient Satisfaction (PS)</i> .....	50
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Independen <i>Behavior Intention (BI)</i> .....	51
Tabel 4.7 Reliabilitas Indikator Tahap Pertama .....	55
Tabel 4.8 Reliabilitas Konstruk Tahap Pertama .....	56
Tabel 4.9 Validitas Konvergen Tahap Pertama.....	57
Tabel 4.10 Kriteria Fornell-Larcker Tahap Pertama .....	58
Tabel 4.11 Reliabilitas Indikator Tahap Kedua .....	59
Tabel 4.12 Reliabilitas Konstruk Tahap Kedua.....	60
Tabel 4.13 Validitas Konvergen Tahap Kedua .....	61
Tabel 4.14 Kriteria Fornell-Larker Tahap Kedua.....	61
Tabel 4.15 Hasil uji VIF Tahap Pertama .....	63
Tabel 4.16 Hasil uji VIF Tahap Kedua.....	64
Tabel 4.17 Hasil uji $R^2$ .....	66
Tabel 4.18 Hasil uji $f^2$ .....	67

Tabel 4.19 Hasil uji Q2 .....	68
Tabel 4.20 Kemampuan prediktif dari analisis inner model (CVPAT) .....	69
Tabel 4.21 Hasil Analisis Uji Hipotesis .....	71
Tabel 4.22 Hasil Analisis Uji Mediasi.....	75
Tabel 4.23 Kepentingan dan kinerja konstruk serta indikator.....	76



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual .....	30
Gambar 3.1 Perhitungan jumlah sampel penelitian menggunakan G*Power 3.1.9.7.....	33
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> Tahap Pertama .....	54
Gambar 4.2 Hasil <i>Outer Model</i> Tahap Kedua.....	59
Gambar 4.3 Hasil <i>Inner Model</i> Tahap Kedua .....	62
Gambar 4.4. Kuadran Analisis IPMA .....	76
Gambar 4.5. Grafik IPMA Konstruk.....	77
Gambar 4.6. Grafik IPMA Indikator .....	78