

## DAFTAR ISI

	halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iii
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I       PENDAHULUAN .....	1
I.1       Latar Belakang.....	1
I.2       Pertanyaan Penelitian .....	13
I.3       Tujuan Penelitian.....	14
I.4       Manfaat Penelitian.....	15
I.5       Sistematika Penelitian .....	16
BAB II       TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1       Dasar Teori .....	18
2.1.1    Teori <i>Structure - Process - Outcome</i> .....	19
2.1.2    Teori Sikap .....	22
2.2       Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	24
2.2.1    Hubungan antara <i>Treatment Effectiveness (TRE) dengan Overall Patient Satisfaction (OPS)</i> .....	25
2.2.2    Hubungan antara <i>Convenience of Use (COU) dengan Overall Patient Satisfaction (OPS)</i> .....	26
2.2.3    Hubungan antara <i>Impact Daily on Daily Living (IDL) dengan Overall Patient Satisfaction (OPS)</i> .....	27

2.2.4	Hubungan antara <i>Medical Care Information (MCI)</i> dengan <i>Overall Patient Satisfaction (OPS)</i> .....	28
2.2.5	Hubungan antara <i>Treatment Side Effect Tolerable (TSE)</i> dengan <i>Overall Patient Satisfaction (OPS)</i> .....	30
2.2.6	Hubungan antara <i>Physician Communication (PYC)</i> dengan <i>Overall Patient Satisfaction (OPS)</i> .....	31
2.2.7	Moderasi <i>Recurrency</i> terhadap <i>Treatment Effectiveness, Convenience of Use, Impact on Daily Living, Medical Care Information, Treatment Side Effect Tolerable</i> , dan <i>Physician Communication</i> .....	32
2.2.8	Hubungan antara <i>Overall Patient Satisfaction (OPS)</i> dengan <i>Hospital Reputation (HPR)</i> .....	33
2.2.9	Kerangka Konseptual.....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
3.1	Objek Penelitian.....	36
3.2	Unit Analisis.....	37
3.3.	Jenis Penelitian.....	37
3.4	Pengukuran Variabel Penelitian.....	38
3.4.1	Skala Pengukuran Variabel.....	39
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	39
3.5	Populasi dan Sampel Responden.....	43
3.5.1	Besar Sampel.....	43
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel.....	45
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.7	Metode Analisis Data.....	46
3.7.1	Analisis SEL-PLS.....	48
3.7.1.1	<i>Outer Model</i> .....	49
3.7.1.2	<i>Inner Model</i> .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
4.1	Profil Demografi Responden.....	55
4.2	Profil Karakteristik Responden.....	58

4.3	Analisis Deskripsi Variabel.....	59
4.3.1	Analisis Deskripsi Variabel Independen.....	61
4.3.2	Analisis Deskripsi Variabel Moderasi.....	63
4.3.3	Analisis Deskripsi Variabel Mediasi.....	63
4.3.4	Analisis Deskripsi Variabel Dependen.....	64
4.4	Analisis Interferensial.....	65
4.4.1	Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	66
4.4.1.1	<i>Indicator Reliability</i> .....	68
4.4.1.2	<i>Construct Reliability</i> .....	70
4.4.1.3	<i>Construct Validity</i> .....	72
4.4.1.4	<i>Discriminant Vallidity</i> .....	72
4.4.2	Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	76
4.4.2.1	Uji Multikolinieritas.....	78
4.4.2.2	Koefisien Determinan ( <i>R-square</i> ).....	80
4.4.2.3	<i>Effect Size</i> ( $f\text{-square}/f^2$ ).....	81
4.4.2.4	<i>Predictive Ability</i> .....	83
4.4.2.5	Hasil Uji Hipotesis.....	86
4.4.2.5.1	Hasil Uji Hipotesis Variabel Independen (H1-H6).....	88
4.4.2.5.2	Hasil Uji Hipotesis Moderasi (H71-H7f).....	90
4.4.2.5.3	Hasil Uji Hipotesis Variabel Dependen (H8).....	98
4.4.2.6	Hasil Uji Analisis Mediasi.....	98
4.4.3	<i>Advanced Analytic</i> PLS-SEM.....	100
4.4.3.1	Analisis PLS POS.....	100
4.4.3.2	Analisis <i>Importance-Performance-Mapping</i> (IPMA).....	105
4.5	Diskusi.....	113
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Implikasi Teoritis.....	123
5.3	Implikasi Manajerial.....	125
5.4	Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	126
	DAFTAR PUSTAKA.....	128

DAFTAR LAMPIRAN .....	137
LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	137
LAMPIRAN 2 <i>Outcome</i> dan <i>Setting</i> PLS-SEM.....	140
LAMPIRAN 3 Hasil Turnitin.....	144



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	41
Tabel 4.1 Profil Demografi Pasien.....	56
Tabel 4.2 Profil Karakteristik Pasien.....	59
Tabel 4.3 Kategori Jawaban Responden.....	60
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Indenden.....	62
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Moderasi.....	63
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Mediasi.....	64
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Dependen.....	65
Tabel 4.8 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	69
Tabel 4.9 Nilai <i>Construct Reliability</i> .....	71
Tabel 4.10 Nilai <i>Construct Validity (AVE)</i> .....	72
Tabel 4.11 Nilai Rasio <i>Heterotrait/Monotrait (HTMT)</i> .....	74
Tabel 4.12 Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor (VIF)</i> .....	79
Tabel 4.13 Nilai <i>R-square</i> .....	81
Tabel 4.14 Nilai <i>f-square</i> .....	82
Tabel 4.15 Nilai <i>Q<sup>2</sup> predict</i> .....	84
Tabel 4.16 Nilai <i>Cross Validated Predictive Ability Test (CVPAT)</i> .....	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis.....	88
Tabel 4.18 <i>Spesific Indirect and Direct Effect</i> .....	99
Tabel 4.19 Nilai R2 Analisis PLS-POS.....	101
Tabel 4.20 Nilai IPMA Konstruk <i>Overall Patient Satisfaction</i> .....	106
Tabel 4.21 IPMA Indikator.....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	36
Gambar 3.1 Perhitungan Jumlah Sampel Minimal dengan G*Power® .....	44
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i> .....	67
Gambar 4.2 <i>Inner Model Bootstrapping</i> .....	77
Gambar 4.3 Moderasi Rekurensi pada <i>Treatment Effectiveness</i> .....	92
Gambar 4.4 Moderasi Rekurensi pada <i>Convenience of Use</i> .....	93
Gambar 4.5 Moderasi Rekurensi pada <i>Impact on Daily Living</i> .....	94
Gambar 4.6 Moderasi Rekurensi pada <i>Medical Care Information</i> .....	95
Gambar 4.7 Moderasi Rekurensi pada <i>Treatment Side Effect</i> .....	96
Gambar 4.8 Moderasi Rekurensi pada <i>Physician Communication</i> .....	97
Gambar 4.9 PLS-POS segmen 1 .....	103
Gambar 4.10 Gambar PLS segmen 2 .....	104
Gambar 4.11 IPMA <i>Contract</i> .....	108
Gambar 4.12 IPMA <i>indicator</i> .....	112

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 2. <i>Outcome</i> dan <i>Setting</i> PLS-SEM.....	140
Lampiran 3. Hasil Turnitin .....	144

