

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	II
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	III
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	IV
ABSTRAK	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.4 MANFAAT PENELITIAN	9
1.4.1 <i>Manfaat Praktis</i>	9
1.4.2 <i>Manfaat Akademis</i>	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 WAKTU TUNGGU.....	10
2.2 HARGA.....	12
2.2.1 <i>Metode Penetapan Harga</i>	14
2.2.2 <i>Tujuan Penetapan Harga</i>	14
2.3 KUALITAS PELAYANAN.....	15
2.3.1 <i>Indikator Kualitas Pelayanan</i>	17
2.4 KEPUASAN PASIEN	19
2.4.1 <i>Pengukuran Kepuasan Konsumen</i>	19
2.5 HIPOTESIS	22
2.5.1 <i>Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat terhadap Kepuasan Pasien</i>	22

2.5.2 Pengaruh Keterjangkauan Harga terhadap Kepuasan Pasien	24
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	25
2.6 MODEL PENELITIAN	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
3.1. OBJEK PENELITIAN	27
3.2 UNIT ANALISIS	27
3.3. TIPE PENELITIAN	28
3.4 OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN	28
3.4.1 Definisi Konseptual Operasional	29
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	35
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel	35
3.5.2 Metode Penarikan Sampel	35
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	36
3.7 PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	37
3.7.1. Pengujian Validitas	38
3.7.2 Pengujian Reliabilitas	38
3.8 METODE ANALISIS DATA	39
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 HASIL PENELITIAN	44
4.1.1. Karakteristik Responden	44
4.1.2. Statistik Deskriptif	47
4.1.2.1. Waktu Tunggu Yang Singkat	47
4.1.2.2. Keterjangkauan Harga	49
4.1.2.3. Kualitas Pelayanan	50
4.1.2.4. Kepuasan Pasien	56
4.2. HASIL ANALISIS DATA	58
4.2.1. Evaluasi Model Pengukuran	59
4.2.1.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	59
4.2.2. Evaluasi Model Struktural	70
4.2.2.1 Collinearity	70
4.2.2.2. Coefficient determination (R-Square)	71
4.2.3. Pengujian Hipotesis	72

4.3. PEMBAHASAN	74
BAB V.....	77
KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. KESIMPULAN	77
5.2. IMPLIKASI MANAJERIAL	78
5.3. KETERBATASAN DAN SARAN UNTUK PENELITIAN BERIKUTNYA.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	90



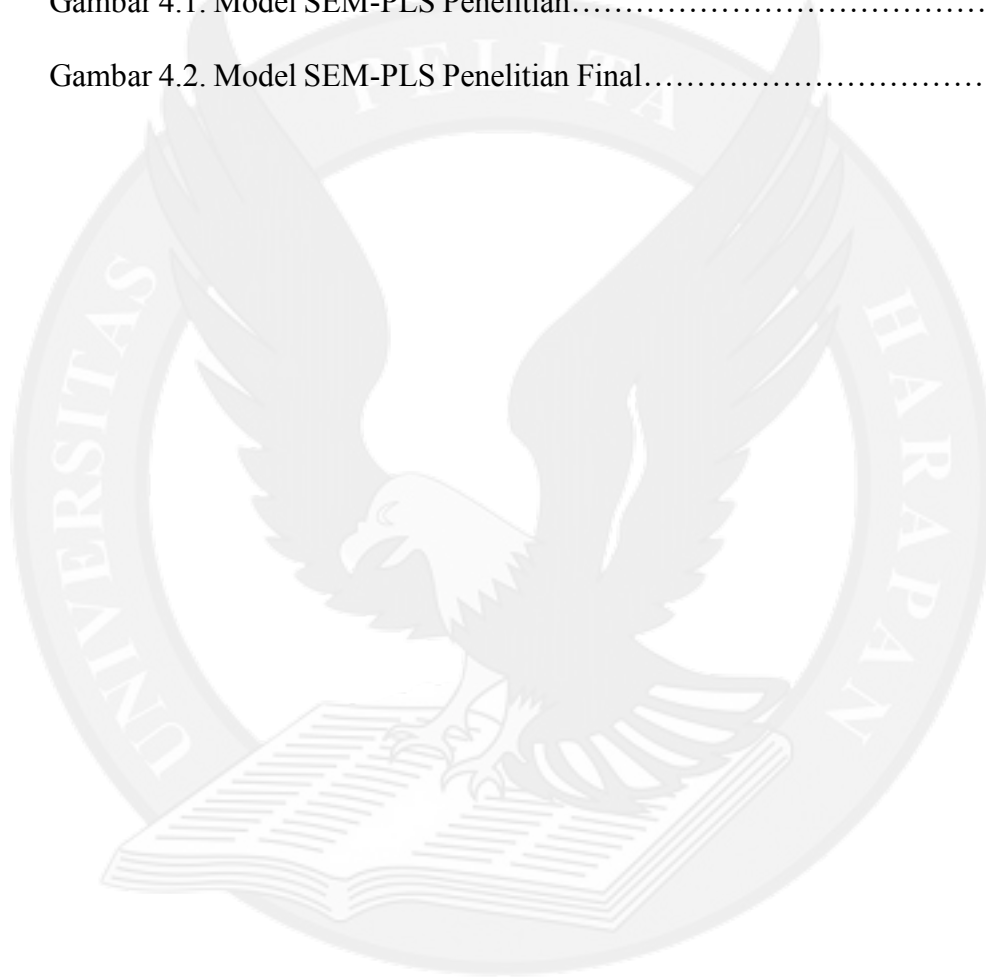
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data kunjungan pasien di klinik gigi CDC selama 5 tahun terakhir.....	5
Tabel 1.2. Jumlah data kepuasan pasien di klinik gigi CDC.....	6
Tabel 3.1. Definisi Konseptual dan Operasional.....	29
Tabel 3.2. Klasifikasi Rerata skor sikap responden.....	39
Tabel 4.1. Profil Responden.....	45
Tabel 4.2. Deskriptif Variabel Waktu Tunggu Yang Singkat.....	47
Tabel 4.3. Deskriptif Variabel Keterjangkauan Harga.....	48
Tabel 4.4. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangibles</i>	50
Tabel 4.5. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 4.6. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	52
Tabel 4.7. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	53
Tabel 4.8. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.9. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	56
Tabel 4.10. <i>Validity and Reliability Construct</i> Variabel Waktu Tunggu Yang Singkat.....	59
Tabel 4.11. <i>Validity and Reliability Construct</i> Variabel Keterjangkauan Harga...	60
Tabel 4.12. <i>Validity and Reliability Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan....	61
Tabel 4.13. <i>Validity and Reliability Construct</i> Variabel Kepuasan Pasien.....	62
Tabel 4.14. <i>Validity and Reliability Construct</i> Variabel Waktu Tunggu Yang	

Singkat.....	64
Tabel 4.15. <i>Validity and Reliability Construct</i> Variabel Keterjangkauan Harga Final.....	65
Tabel 4.16. <i>Validity and Reliability HOC (Higher Order Construct)</i> Variabel Kualitas Pelayanan Final.....	66
Tabel 4.17. <i>Validity and Reliability LOC (Lower Order Construct)</i> Variabel Kualitas Pelayanan Final.....	66
Tabel 4.18. <i>Validity and Reliability Construct</i> Variabel Kepuasan Pasien Final... ..	67
Tabel 4.19. <i>Discriminant Validity Assesment Using the Fornell-Larcker Criteria</i>	68
Tabel 4.20. <i>Collinearity</i> menggunakan VIF.....	69
Tabel 4.21. <i>Coefficient of Determination</i>	70
Tabel 4.22. <i>Size and Significance of Path Coefficient</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Model Penelitian.....	26
Gambar 3.1. Skema Model SEM-PLS.....	40
Gambar 4.1. Model SEM-PLS Penelitian.....	58
Gambar 4.2. Model SEM-PLS Penelitian Final.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A – SURAT IZIN PENELITIAN.....	88
LAMPIRAN B – SURAT IZIN PEMAKAIAN NAMA KLINIK.....	89
LAMPIRAN C – KUESIONER.....	90
LAMPIRAN D – OUTER MODEL.....	98
LAMPIRAN E – INNER MODEL.....	99
LAMPIRAN F – TABEL DATA <i>BOOTSTRAP</i>	100
LAMPIRAN G – HASIL <i>BOOTSTRAP</i> TABEL <i>PATH COEFFICIENTS</i> ...	101
LAMPIRAN H – HASIL <i>CONSTRUCT RELIABILITY AND VALIDITY</i>	102
LAMPIRAN I – HASIL <i>FORNELL-LARCKER</i>	103
LAMPIRAN J – <i>COEFFICIENT OF DETERMINATION</i>	104
LAMPIRAN K – <i>INNER VIF VALUE</i>	104
LAMPIRAN L – DATA ORIGINAL.....	105
LAMPIRAN M – HASIL TURNITIN.....	109