

## DAFTAR ISI

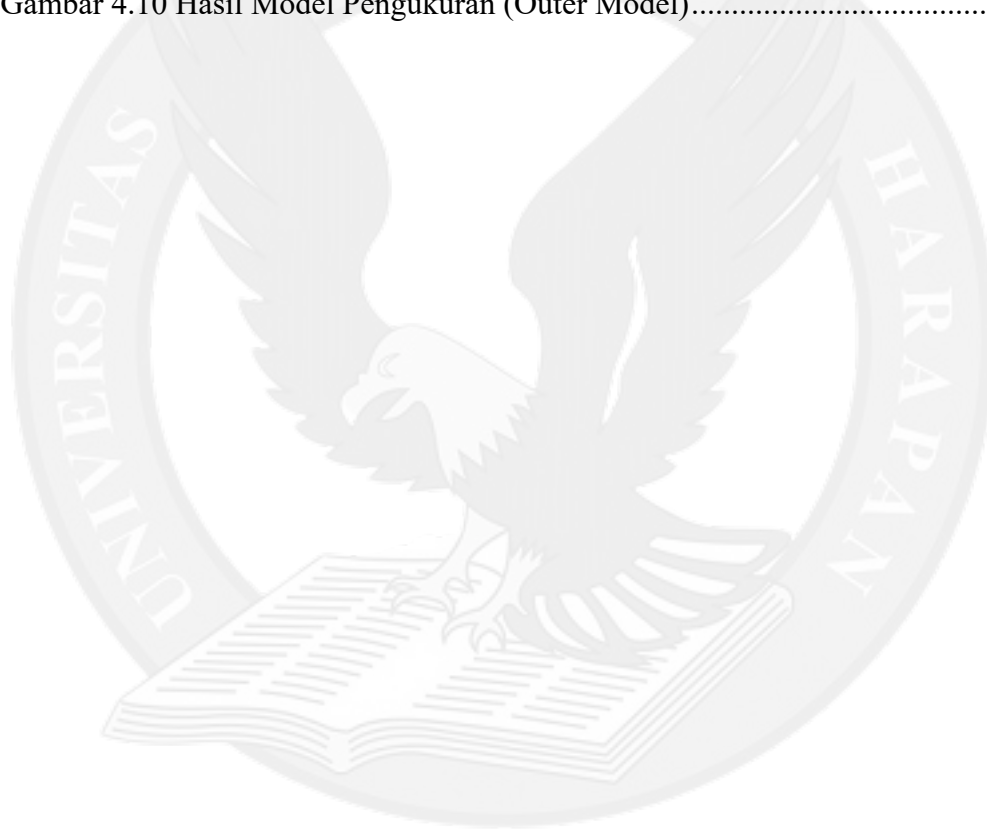
	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<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 GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Waktu Layanan .....	11
2.2 Fasilitas .....	12
2.3 Lokasi .....	14
2.4 Harga .....	15
2.5 Kepuasan Pasien.....	17
2.6 Hipotesis.....	19
2.6.1 Pengaruh Waktu Layanan dan Kepuasan Pasien .....	19
2.6.2 Pengaruh Fasilitas dan Kepuasan Pasien .....	22
2.6.3 Pengaruh Lokasi dan Kepuasan Pasien.....	25

2.6.4 Pengaruh Keterjangkauan Harga dan Kepuasan Pasien .....	28
2.7 Model Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Objek Penelitian .....	34
3.2 Unit Analisis dan Subyek Penelitian.....	34
3.3 Tipe Penelitian.....	35
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	35
3.5 Populasi dan Sampel .....	41
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	41
3.5.2 Metode Penarikan Sampel .....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.7 Metode Analisis Data .....	43
3.7.1 Statistik Deskriptif .....	44
3.7.2 Statistik Inferensial .....	44
3.8 Pengujian Instrumen penelitian.....	45
3.8.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	45
3.8.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	47
3.9 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Karakteristik Responden.....	53
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan ...	55
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	
Terakhir Responden .....	55
4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran ...	56
4.1.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Data Kunjungan	
Pasien ke Layanan atau Fasilitas Kesehatan Lain.....	57

4.1.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Data Jarak Tempat Tinggal .....	58
4.1.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kunjungan Pasien .....	58
4.1.1.9 Data Jumlah Kunjungan Responden ke Klinik dalam 1 Tahun Terakhir.....	59
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	60
4.1.2.1 Waktu Layanan .....	60
4.1.2.2 Fasilitas .....	60
4.1.2.3 Lokasi.....	62
4.1.2.4 Keterjangkauan Harga.....	62
4.1.2.5 Kepuasan Pasien.....	63
4.1.3 Analisis Statistik Inferensial .....	64
4.1.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	64
4.1.3.1.1 Uji Validitas Konvergen.....	65
4.1.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan.....	67
4.1.3.1.3 Uji Reliabilitas.....	68
4.1.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	69
4.1.3.2.1 <i>Collinearity</i> .....	69
4.1.3.2.2 <i>Coefficient determination (R-Square)</i> .....	69
4.2 Pengujian Hipotesis.....	70
4.3 Pembahasan.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Implikasi Manajerial .....	77
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur Responden .....	54
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	55
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	56
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	57
Gambar 4.6 Data Responden Mengunjungi Klinik/ Fasilitas Kesehatan Lain .....	57
Gambar 4.7 Data Jarak Tempat Tinggal Responden.....	58
Gambar 4.8 Profil Responden Berdasarkan Status Kunjungan Pasien .....	59
Gambar 4.9 Data Jumlah Kunjungan Responden ke Klinik Dalam 1 Tahun Terakhir .....	59
Gambar 4.10 Hasil Model Pengukuran (Outer Model).....	65



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah RS Tahun 2016-2020 .....	1
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Puskesmas Tahun 2016-2020 .....	2
Tabel 1.3 Jumlah Puskesmas Tahun 2019 .....	3
Tabel 1.4 Jumlah Puskesmas Tahun 2020 .....	3
Tabel 1.5 Jumlah Pasien di Klinik dr.Ranny Tahun 2021 .....	6
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional.....	36
Tabel 3.2 Batas Ukur Nilai Rata-Rata.....	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Waktu.....	48
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Fasilitas .....	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Lokasi.....	49
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Harga.....	50
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Diskriminan dan Reliabilitas Pendahuluan .....	51
Tabel 4.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Waktu Layanan .....	60
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas .....	61
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Lokasi.....	62
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	62
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien .....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen .....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan Kriteria Fornell-Larcker .....	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.9 <i>Collinearity</i> menggunakan VIF.....	69
Tabel 4.10 <i>Coefficient Determination</i> .....	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	90
Lampiran 2. Surat Izin Pemakaian Nama Rumah Sakit.....	91
Lampiran 3. Kuesioner.....	92
Lampiran 4. Data Responden.....	94
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Pendahuluan.....	98
Lampiran 6. Analisis PLS-SEM ( <i>Outer Model</i> ).....	99
Lampiran 7. Analisis PLS SEM ( <i>Inner Model</i> ).....	100
Lampiran 8. Hasil Uji Turnitin.....	100

