

## 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>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACTS .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Manajemen Rumah Sakit dan Klinik .....	6
2.2 Profesionalisme Dokter .....	7
2.3 Faktor Lingkungan .....	10
2.4 Citra .....	11
2.5 Kepuasan Pasien.....	12
2.7 Pengajuan Hipotesis .....	14
2.7.1 Profesionalisme Dokter Terhadap Kepuasan Pasien.....	14
2.6.2 Faktor Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien.....	16
2.6.3 Citra Rumah Sakit dan Klinik Terhadap Kepuasan Pasien.....	19

2.7	Model Penelitian.....	23
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Objek Penelitian .....	24
3.2	Unit Analisis.....	24
3.3	Tipe Penelitian.....	25
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	26
3.5	Populasi dan Sampel .....	29
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.5.2	Metode Penarikan Sampel.....	30
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.7	Metode Analisis Data .....	32
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Karakteristik Responden .....	33
4.2	Deskripsi Konstruk Penelitian.....	34
4.2.1	Variabel Profesionalisme Dokter .....	34
4.2.2	Variabel Faktor Lingkungan .....	36
4.2.3	Variabel Citra .....	36
4.2.4	Variabel Kepuasan Pasien.....	37
4.3	Analisis Data Penelitian .....	38
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	38
4.3.2	Evaluasi Model Struktur ( <i>Inner Model</i> ).....	41
4.3.3	<i>R-Square</i> .....	41
4.3.4	VIF .....	41
4.3.5	IPMA.....	42
4.3.6	<i>f-Square</i> .....	43
4.3.7	<i>Q-Square</i> .....	44
4.3.8	Pengujian Hipotesis.....	45
4.4	Pembahasan .....	47
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>51</b>
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Implikasi .....	52
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	52
5.2.2	Implikasi Manajerial .....	54

5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

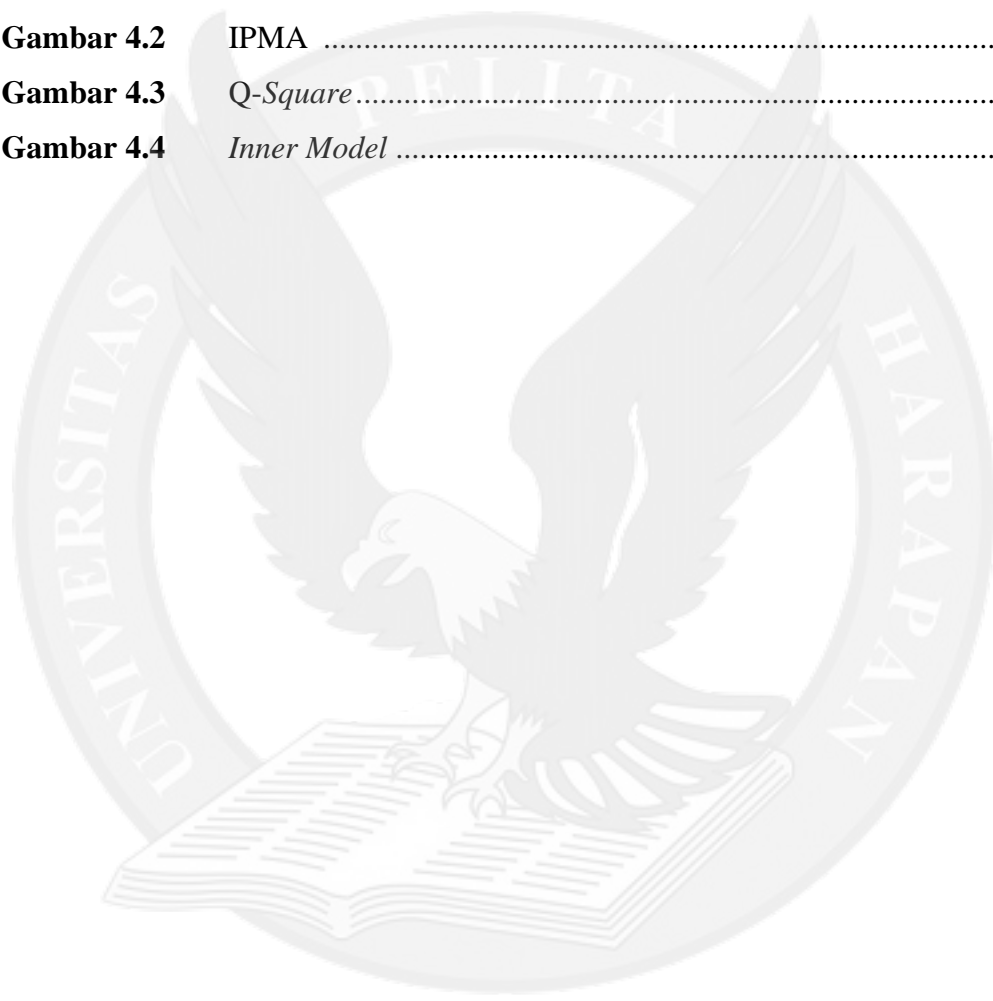


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Indeks Kepuasan Pasien di Kota Malang Periode 2020-2021 .....	2
<b>Tabel 2.1</b>	Variabel Profesionalisme Dokter dan Kepuasan Pasien .....	15
<b>Tabel 2.2</b>	Variabel Faktor Lingkungan dan Kepuasan Pasien .....	17
<b>Tabel 2.3</b>	Variabel Citra dan Kepuasan Pasien .....	20
<b>Tabel 3.1</b>	Operasionalisasi Variabel .....	27
<b>Tabel 4.1</b>	Karakteristik Responden .....	33
<b>Tabel 4.2</b>	Klasifikasi Sikap .....	34
<b>Tabel 4.3</b>	Statistik Deskriptif Variabel Profesionalisme Dokter .....	35
<b>Tabel 4.4</b>	Statistik Deskriptif Variabel Faktor Lingkungan .....	36
<b>Tabel 4.5</b>	Statistik Deskriptif Variabel Citra .....	37
<b>Tabel 4.6</b>	Klasifikasi Kepuasan Pasien .....	37
<b>Tabel 4.7</b>	Uji Validitas.....	39
<b>Tabel 4.8</b>	Validitas Diskriminan .....	40
<b>Tabel 4.9</b>	Reliabilitas .....	40
<b>Tabel 4.10</b>	<i>R-Square</i> .....	41
<b>Tabel 4.11</b>	Nilai <i>Inner VIF Value</i> .....	42
<b>Tabel 4.12</b>	<i>Effect Size (f-Square)</i> .....	44
<b>Tabel 4.13</b>	Pengujian Hipotesis .....	45
<b>Tabel 5.1</b>	Perbandingan Penelitian .....	52

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b>	<i>Porter's Value Chain</i> .....	7
<b>Gambar 2.2</b>	Tema Komponen Profesionalisme Dokter .....	9
<b>Gambar 2.3</b>	Model Penelitian .....	23
<b>Gambar 3.1</b>	<i>Research Design</i> .....	26
<b>Gambar 4.1</b>	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien .....	38
<b>Gambar 4.2</b>	IPMA .....	43
<b>Gambar 4.3</b>	Q-Square .....	45
<b>Gambar 4.4</b>	<i>Inner Model</i> .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A</b>	Kuesioner .....	A-1
<b>Lampiran B</b>	Data Asli .....	B-1
<b>Lampiran C</b>	Data SMART-PLS .....	C-1
<b>Lampiran D</b>	Turnitin .....	D-1
<b>Lampiran E</b>	Riwayat Hidup .....	E-1

