

DAFTAR ISI

<i>ABSTRAK</i>	<i>vi</i>
<i>KATA PENGANTAR</i>	<i>viii</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>ix</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i>	<i>xii</i>
<i>DAFTAR TABEL</i>	<i>xiii</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i>	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penelitian	12
<i>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</i>	<i>14</i>
2.1 Puskesmas	14
2.2 <i>Perceived Crowding</i>	14
2.3 <i>Perceived Health Risk</i>	16
2.4 <i>Trust</i>	18
2.5 <i>Reputation</i>	19
2.6 <i>Self-confidence</i>	20
2.7 <i>Familiarity</i>	21
2.8 <i>Revisit Intention</i>	22
2.9 Pengembangan Hipotesis	24
2.9.1 Hubungan <i>Perceived Crowding</i> dan <i>Revisit Intention</i>	24

2.9.2	Hubungan <i>Perceived Health Risk</i> dan <i>Revisit Intention</i>	25
2.9.3	Hubungan <i>Trust</i> dan <i>Revisit Intention</i>	26
2.9.4	Hubungan <i>Reputation</i> dan <i>Revisit Intention</i>	27
2.9.5	Hubungan <i>Self-confidence</i> dan <i>Revisit Intention</i>	29
2.9.6	Hubungan <i>Familiarity</i> dan <i>Revisit Intention</i>	29
2.10	Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Objek Penelitian	32
3.2	Unit Analisis	32
3.3	Tipe Penelitian	33
3.4	Operasional Variabel Penelitian	34
3.4.1	Pengukuran Variabel	34
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	34
3.5	Populasi dan Sampel	37
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel	37
3.5.2	Metode Pengumpulan Sampel	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	38
3.6.1	Data Primer	38
3.6.2	Data Sekunder	39
3.7	Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Profil Demografik	42
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	44
4.2 – 5.0	44
4.2.1	Variabel <i>Perceived Crowding</i>	45
4.2.2	Variabel <i>Perceived Health Risk</i>	46
4.2.3	Variabel <i>Trust</i>	47

4.2.4	Variabel <i>Reputation</i>	48
4.2.5	Variabel <i>Self-confidence</i>	49
4.2.6	Variabel <i>Familiarity</i>	51
4.2.7	Variabel <i>Revisit Intention</i>	52
4.3	Analisis Data Penelitian	53
4.3.1	<i>Outer Model I</i>	54
4.3.2	Uji Validitas Konvergen I	55
4.3.3	Uji Validitas Diskriminan I.....	56
4.3.4	Uji Reliabilitas I.....	57
4.3.5	<i>Outer Model II</i>	58
4.3.6	Uji Validitas Konvergen II.....	59
4.3.7	Uji Validitas Diskriminan II	60
4.3.8	Uji Reliabilitas II.....	61
4.3.9	<i>Inner Model</i>	62
4.3.10	Multikolinearitas	63
4.3.11	Koefisien Determinasi (<i>R-squared</i>)	63
4.3.12	Nilai Effect Size (<i>f-Squared</i>).....	64
4.4	Hasil Uji Hipotesis	65
4.5	Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Implikasi Manajerial	72
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		A-I

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien di Puskesmas XYZ	5
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Poli di Puskesmas XYZ	6
Gambar 1.3 Komposisi Penduduk Indonesia tahun 2020	9
Gambar 2.1 Model Konseptual	31
Gambar 4.1 Hasil Model Pengukuran (Outer Model) I	54
Gambar 4.2 Hasil Pengukuran Model (Outer Model) II	58
Gambar 4.3 Hasil Model Struktural (Outer Model)	62



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	34
Tabel 4.1 Profil Responden.....	42
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Skala Likert	44
Tabel 4.3 Distribusi Nilai Mean Variabel Perceived Crowding	45
Tabel 4.4 Distribusi Nilai Mean Variabel Perceived Health Risk	46
Tabel 4.5 Distribusi Nilai Mean Variabel Trust.....	47
Tabel 4.6 Distribusi Nilai Mean Variabel Reputation	48
Tabel 4.7 Distribusi Nilai Mean Variabel Self-confidence.....	50
Tabel 4.8 Distribusi Nilai Mean Variabel Familiarity	51
Tabel 4.9 Distribusi Nilai Mean Variabel Revisit Intention II.....	52
Tabel 4.10 Uji Validitas Konvergen I.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT I.....	56
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Konvergen I	57
Tabel 4.13 Uji Validitas Konvergen II.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Diskriminan HTMT II.....	60
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Konvergen II.....	61
Tabel 4.16 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	63
Tabel 4.17 Nilai R-Squared	64
Tabel 4.18 Nilai Effect Size (f-Squared).....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis.....	65

LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Penelitian

Surat Persetujuan

Bapak/Ibu yang terhormat,

Saat ini saya sedang melakukan tesis di Perguruan Tinggi Swasta di Indonesia dengan topik: **Hubungan *Perceived Crowding, Perceived Health Risk, Trust, Reputation, Self Confidence*, dan *Familiarity* terhadap *Revisit Intention* di Puskesmas, Jakarta Barat.**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, bersama ini dengan kerendahan hati saya mohon kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu untuk sekiranya dapat mengisi kuesioner di bawah ini guna pengumpulan data. Adapun pengisian kuesioner ini bersifat anonim dan akan digunakan hanya untuk kepentingan akademis (non komersial).

Semoga partisipasi serta masukan dari rekan sekalian dapat bermanfaat. Atas perhatian dan kesediaan sukarela dokter mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih. Setelah membaca penjelasan, saya **setuju/tidak setuju***) untuk ikut serta dalam penelitian ini.

Hormat saya,

dr. Vera Valentine S

*) Coret yang tidak perlu

Syarat dan petunjuk pengisian kuesioner:

1. Anda harus sudah pernah berobat di Puskesmas ini. Jika belum pernah, maka tidak perlu melanjutkan pengisian kuesioner.
2. Bacalah dengan cermat dan teliti setiap item pertanyaan dalam kuesioner ini.
3. Beri tanda ceklist (✓) pada lingkaran pilihan yang tersedia sesuai dengan jawaban menurut Anda benar.
4. Bila ada yang kurang di mengerti Ibu/Bapak dapat dipertanyakan pada peneliti.

Kode responden (diisi oleh peneliti)

Tanggal

1. Jenis Kelamin

- Wanita
- Pria

2. Usia

- 17-25 tahun
- 26-41 tahun
- 42-57 tahun
- ≥ 58 tahun

3. Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- Sarjana
- Lainnya, sebutkan...
-

4. Pekerjaan

- Pegawai Negeri
- Wirausaha
- Karyawan Swasta
- Ibu Rumah Tangga
- Pelajar
- Lainnya, sebutkan...

5. Dalam 1 tahun terakhir, berapa kali Anda berobat di Puskesmas ini?

- 1 kali
- 2-5 kali
- 6-10 kali
- >10 kali

6. Apakah cara pembayaran yang Anda gunakan saat berobat di Puskesmas ini?

- BPJS
- Non-BPJS atau Pribadi

Harap lingkari satu nomor per-baris yang paling mencerminkan tanggapan anda.

		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Revisit Intention						
1	Saya akan mempertimbangkan Puskesmas ini sebagai pilihan pertama saya di masa depan ketika saya membutuhkan layanan kesehatan.	1	2	3	4	5
2	Saya akan mengunjungi Puskesmas ini di masa depan jika saya membutuhkan layanan kesehatan	1	2	3	4	5
3	Saya berniat untuk mengunjungi kembali Puskesmas ini	1	2	3	4	5
4	Puskesmas ini akan selalu menjadi pilihan pertama saya	1	2	3	4	5
5	Saya ingin kembali ke Puskesmas ini di masa depan	1	2	3	4	5
Perceived Crowding						
1	Ada terlalu banyak orang di Puskesmas ini	1	2	3	4	5
2	Secara keseluruhan, waktu tunggu untuk menggunakan fasilitas di Puskesmas ini terlalu lama	1	2	3	4	5
3	Puskesmas ini terlalu ramai untuk saya	1	2	3	4	5
Perceived Health Risk						
1	Berbahaya untuk ke Puskesmas ini sekarang karena COVID-19	1	2	3	4	5
2	Puskesmas ini harus dihindari sekarang karena COVID-19	1	2	3	4	5
3	Orang-orang di sekitar saya sepertinya menahan diri untuk berobat ke Puskesmas ini sekarang karena COVID-19	1	2	3	4	5
4	COVID-19 lebih berbahaya daripada pandemi lainnya (yaitu H1-N1, SARS)	1	2	3	4	5
5	Saya takut karena COVID-19 adalah penyakit yang sangat menakutkan	1	2	3	4	5
Trust						
1	Saya percaya dengan Puskesmas yang saya kunjungi	1	2	3	4	5
2	Orang lain dapat percaya Puskesmas yang saya kunjungi	1	2	3	4	5

3	Puskesmas yang saya kunjungi menepati janjinya	1	2	3	4	5
4	Puskesmas yang saya kunjungi mengutamakan kepentingan yang terbaik untuk saya	1	2	3	4	5
5	Puskesmas yang saya kunjungi terpercaya	1	2	3	4	5
Reputation						
1	Reputasi Puskesmas ini baik	1	2	3	4	5
2	Reputasi Puskesmas ini memuaskan selama COVID-19	1	2	3	4	5
3	Puskesmas ini sangat dihargai oleh pasien dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
4	Puskesmas ini sangat sukses dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
5	Puskesmas ini sudah mapan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
Self Confidence						
1	Ketika memilih Puskesmas, saya tahu dimana menemukan informasi Puskesmas yang tepat	1	2	3	4	5
2	Ketika memilih Puskesmas, saya yakin dengan kemampuan mencari informasi saya	1	2	3	4	5
3	Ketika memilih Puskesmas, saya tahu persis apa yang saya butuhkan	1	2	3	4	5
4	Ketika memilih Puskesmas, saya percaya dengan penilaian saya	1	2	3	4	5
Familiarity						
1	Saya mengetahui banyak hal tentang Puskesmas ini	1	2	3	4	5
2	Tingkat pengetahuan saya tentang Puskesmas ini lebih tinggi dibandingkan dengan teman saya	1	2	3	4	5
3	Tingkat pengetahuan saya tentang Puskesmas ini lebih tinggi dibandingkan dengan kenalan saya	1	2	3	4	5
4	Saya familiar dengan Puskesmas ini	1	2	3	4	5
5	Tingkat pengetahuan saya tentang Puskesmas ini tinggi	1	2	3	4	5

Lampiran B. Hasil Pengolahan Data SMART-PLS: PLS-SEM *Algoritihm*

Setting

Data file Settings	
Data file	Coding 193 Responses [193 records]
Missing value marker	none
Data Setup Settings	
Algorithm to handle missing data	None
Weighting Vector	-
PLS Algorithm Settings	
Data metric	Mean 0, Var 1
Initial Weights	1.0
Max. number of iterations	300
Stop criterion	7
Use Lohmoeller settings?	No
Weighting scheme	Path
Construct Outer Weighting Mode Settings	
Familiarity	Automatic
Perceived Crowding	Automatic
Perceived Health Risk	Automatic
Reputation	Automatic
Revisit Intention	Automatic
Self Confidence	Automatic
Trust	Automatic

Outer Loadings

	Family	Perceived Crowding	Perceived Health Risk	Reputation	Revisit Intention	Self Confidence	Trust
F1	0.812						
F2	0.801						
F3	0.806						
F4	0.803						
F5	0.853						
PC2		0.839					
PHR1			0.832				
PHR2				0.866			
R1				0.845			
R2				0.877			
R3				0.895			
R4				0.876			
R5				0.898			
SC2					0.811		
SC3					0.818		
SC4					0.836		
T1					0.878		
T2					0.867		
T3					0.856		
T4					0.897		
T5					0.897		
PC-1			0.790				

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Family	0.894	0.901	0.921	0.701
Perceived Crowding	0.768	0.761	0.861	0.674
Perceived Health Risk	0.894	0.901	0.949	0.904
Reputation	0.919	0.923	0.939	0.756
Revisit Intention	0.916	0.925	0.937	0.748
Self Confidence	0.916	0.918	0.941	0.800
Trust	0.792	0.875	0.828	0.499

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Family	Perceived Crowding	Perceived Health Risk	Reputation	Revisit Intention	Self Confidence	Trust
Family							
Perceived Crowding	0.647						
Perceived Health Risk	0.518	0.880					
Reputation	0.792	0.921	0.629				
Revisit Intention	0.792	0.921	0.871				
Self Confidence	0.852	0.839	0.832	0.823			
Trust	0.215	0.234	0.195	0.174	0.178		

Lampiran C. Hasil Pengolahan Data SMART-PLS: PLS-SEM *Bootstrapping*

Setting

Data file Settings	
Data file	Coding 193 Responses [193 records]
Missing value marker	none
Data Setup Settings	
Algorithm to handle missing data	None
Weighting Vector	-
PLS Algorithm Settings	
Data metric	Mean 0, Var 1
Initial Weights	1.0
Max. number of iterations	300
Stop criterion	7
Use Lohmoeller settings?	No
Weighting scheme	Path
Bootstrapping Settings	
Complexity	Basic Bootstrapping
Confidence interval method	Bias-Corrected and Accelerated (BCa) Bootstrap
Parallel processing	Yes
Samples	5000
Significance level	0.05
Test type	One Tailed
Construct Outer Weighting Mode Settings	
Familiarity	Automatic
Perceived Crowding	Automatic
Perceived Health Risk	Automatic
Reputation	Automatic
Revisit Intention	Automatic
Self Confidence	Automatic
Trust	Automatic

From VIF Values

	Family	Perceived Crowding	Perceived Health Risk	Reputation	Revisit Intention	Self-Confidence	Trust
Family						3.324	
Perceived Crowding					2.905		
Perceived Health Risk					2.609		
Reputation					4.189		
Revisit Intention					4.628		
Self-Confidence					4.628		
Trust					1.075		

Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values
Family → Revisit Intention	0.292	0.292	0.092	3.164	0.001
Perceived Crowding → Revisit Intention	0.030	0.038	0.070	0.433	0.333
Perceived Health Risk → Revisit Intention	-0.035	-0.041	0.058	0.597	0.275
Reputation → Revisit Intention	0.296	0.293	0.111	2.673	0.004
Self-Confidence → Revisit Intention	0.232	0.232	0.101	2.308	0.011
Trust → Revisit Intention	0.000	0.020	0.059	0.006	0.498

f Square

	Family	Perceived Crowding	Perceived Health Risk	Reputation	Revisit Intention	Self-Confidence	Trust
Family					0.03		
Perceived Crowding					0.001		
Perceived Health Risk					0.001		
Reputation					0.001		
Self-Confidence					0.003		
Trust					0.000		

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Revisit Intention	0.589	0.576