

DAFTAR ISI

JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
1.5. Sistematika Penelitian.....	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Konsep Konstruk.....	14
2.1.1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	14
2.1.1.1. <i>Assurance</i>	14
2.1.1.2. <i>Empathy</i>	15
2.1.1.3. <i>Reliability</i>	15
2.1.1.4. <i>Responsiveness</i>	16
2.1.1.5. <i>Tangible</i>	16
2.1.2. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	17

2.1.3. Perlindungan COVID-19 (<i>COVID-19 Protection</i>)	17
2.1.4. Kepuasan Pasien (<i>Patient Satisfaction</i>)	18
2.1.5. Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	19
2.2. Perumusan Hipotesis.....	20
2.2.1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	20
2.2.2. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	21
2.2.3. Pengaruh <i>COVID-19 Protection</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	21
2.2.4. Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	22
2.3. Kerangka Konseptual.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Pendekatan Penelitian.....	24
3.2. Objek Penelitian.....	24
3.3. Unit Analisis.....	24
3.4. Variabel Penelitian.....	25
3.5. Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.5.2. Metode Penarikan Sampel.....	31
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7. Metode Analisis Data.....	32
3.7.1. Analisis Multivariat.....	32
3.7.2. Analisis Model dalam PLS-SEM.....	32
3.7.2.1. <i>Outer Model</i>	33
3.7.2.2. <i>Inner Model</i>	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Profil Demografi Responden.....	35
4.2. Analisis Perilaku Responden.....	37
4.3. Analisis Deskriptif Responden.....	38
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	38
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	40
4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel <i>COVID-19 Protection</i>	41

4.3.4. Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	42
4.3.5. Analisis Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i>	42
4.4. Analisis Inferensial.....	43
4.4.1. <i>Outer Model</i>	43
4.4.1.1. <i>Outer Loading</i>	44
4.4.1.2. <i>Reliability Construct and Average Variance Extracted (AVE)</i>	45
4.4.1.3. <i>Discriminant Validity</i>	47
4.4.2. <i>Inner Model</i>	47
4.4.2.1. <i>Inner VIF</i>	48
4.4.2.2. <i>Coefficient of Determinant (R-square)</i>	49
4.4.2.3. <i>Total Effect (f-square)</i>	50
4.4.2.4. <i>Uji Hipotesis</i>	50
4.5. Pembahasan.....	51
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Implikasi Manajerial.....	57
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	59
5.4. Saran Penelitian Berikutnya.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

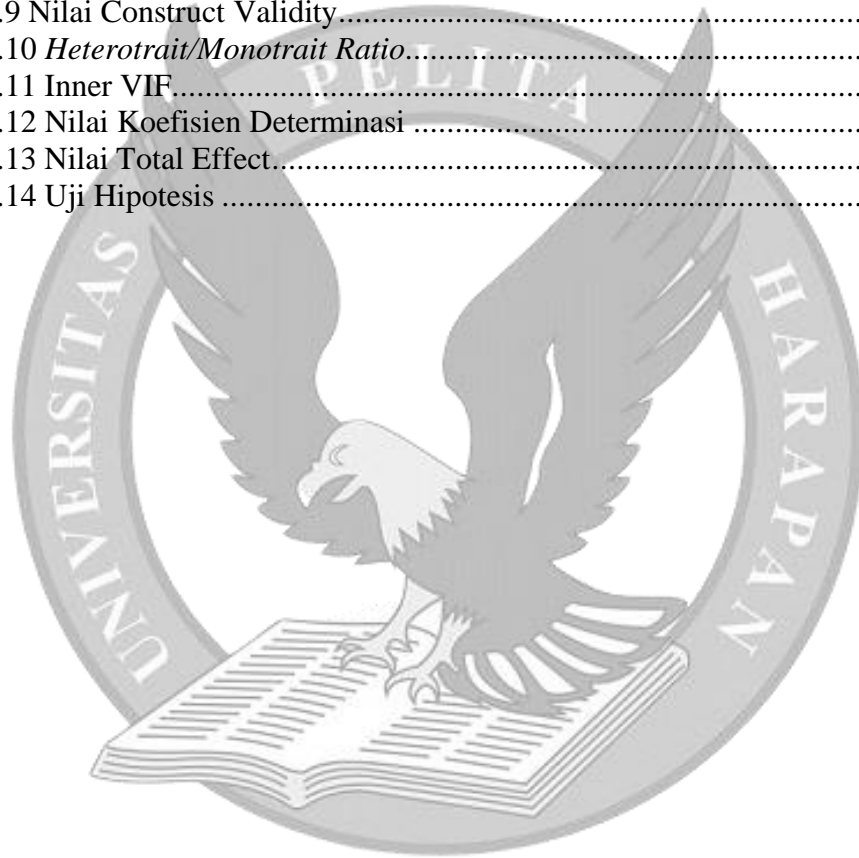
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit di Indonesia (2011-2021).....	2
Gambar 1.2 Total Admisi Rawat Inap tahun 2019 dan 2020.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Rumah Sakit yang Dikunjungi Responden.....	35
Gambar 4.2 Lama Perawatan Responden (<i>Length of Stay</i>)	36
Gambar 4.3 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian.....	44
Gambar 4.4 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	25
Tabel 4.1 Tabel Demografis Responden.....	37
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Skala Likert	38
Tabel 4.3 Analisa Deskriptif <i>Service Quality</i>	38
Tabel 4.4 Analisa Deskriptif <i>Trust</i>	40
Tabel 4.5 Analisa Deskriptif <i>COVID-19 Protection</i>	41
Tabel 4.6 Analisa Deskriptif <i>Patient Satisfaction</i>	42
Tabel 4.7 Analisa Deskriptif <i>Behavioral Intention</i>	42
Tabel 4.8 Nilai Outer Loading.....	44
Tabel 4.9 Nilai Construct Validity.....	46
Tabel 4.10 <i>Heterotrait/Monotrait Ratio</i>	47
Tabel 4.11 Inner VIF.....	49
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.13 Nilai Total Effect.....	50
Tabel 4.14 Uji Hipotesis	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner.....	A-1
Lampiran B. Hasil Pengolahan Data.....	B-1
Lampiran C. Hasil Turnitin.....	C-1
Lampiran D. Riwayat Hidup Singkat	D-1

