

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR..	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Dasar Teori	16
2.1.1 Variabel <i>Professional Attitude</i>	22
2.1.2 Variabel <i>Information</i>	23
2.1.3 Variabel <i>Care and Treatment</i>	24
2.1.4 Variabel <i>Organization</i>	24
2.1.5 Variabel <i>Parent Participation</i>	25
2.1.6 Variabel <i>Patient-Family Satisfaction</i>	25
2.1.7 Variabel <i>Hospital Reputation</i>	26
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.2.1 Hubungan <i>Professional Attitude</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i>	27
2.2.2 Hubungan <i>Information</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i>	28
2.2.3 Hubungan <i>Care and Treatment</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i>	29
2.2.4 Hubungan <i>Organization</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i>	30
2.2.5 Hubungan <i>Parent Participation</i> dengan <i>Patient-Family Satisfaction</i>	30
2.2.6 Hubungan <i>Patient-Family Satisfaction</i> dengan <i>Hospital</i>	

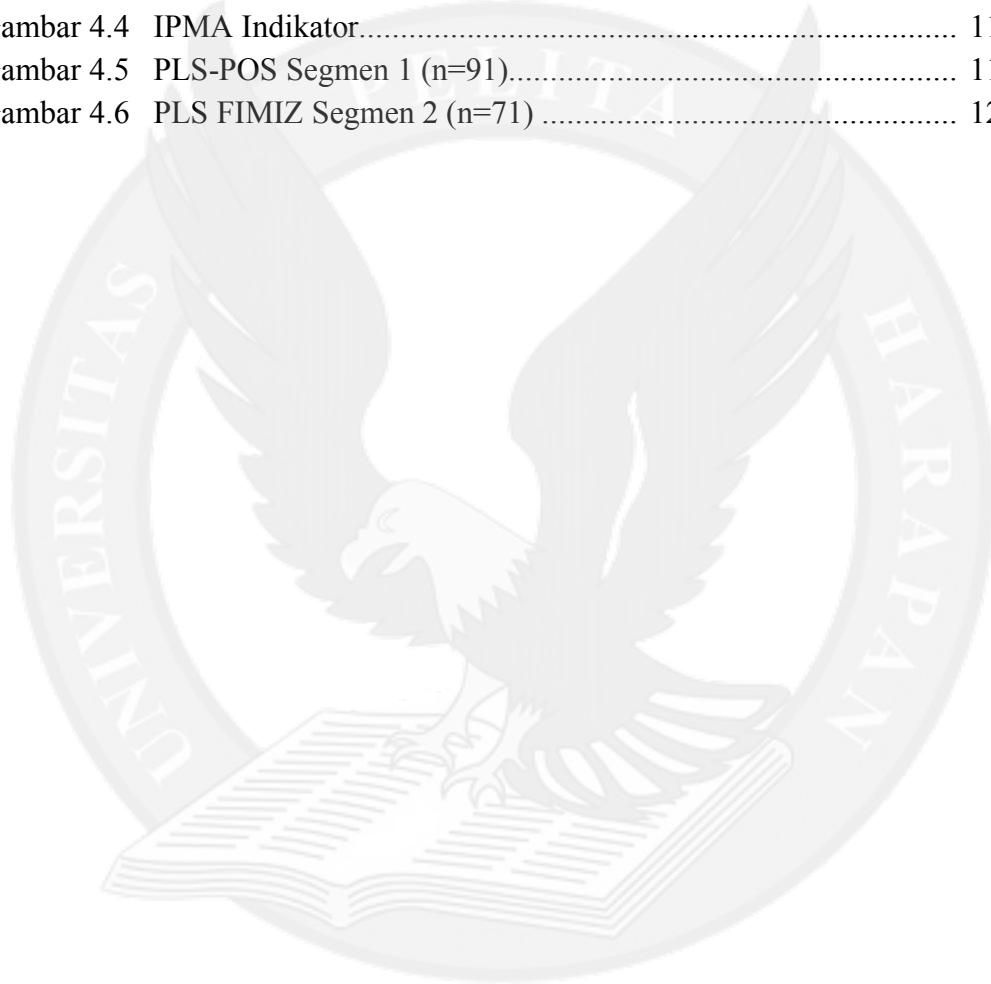
<i>Reputation</i>	31
2.3 Rerangka Konseptual Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Unit Analisis	35
3.3 Tipe Penelitian	36
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian	38
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel	39
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	39
3.5 Populasi dan Sampel	42
3.5.1 Besar Sampel	43
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel	45
3.6 Metode Pengumpulan Sampel	46
3.7 Metode Analisis Data	47
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM	49
3.7.1.1 <i>Outer Model</i>	50
3.7.1.2 <i>Inner Model</i>	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Profil Responden	57
4.1.2 Analisis Deskripsi	61
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Independen	62
4.1.2.2 Deskripsi Variabel <i>Overall Satisfaction on</i> <i>Consultation</i>	66
4.1.2.3 Tabel Deskripsi Variabel <i>Hospital Reputation</i>	68
4.1.3 Analisis Inferensial Penelitian	69
4.1.3.1 Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	71
4.1.3.1.1 Reliabilitas Indikator	73
4.1.3.1.2 Reliabilitas Konstruk	75
4.1.3.1.3 Validitas Konstruk	76
4.1.3.1.4 Validitas Diskriminan	77
4.1.3.2 Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	81
4.1.3.2.1 Multikolinieritas	83
4.1.3.2.2 Koefisien Determinan	86
4.1.3.2.3 <i>Effect Size</i>	88
4.1.3.2.4 <i>Predictive Relevance</i>	90
4.1.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis	95
4.1.3.2.5.1 Hasil Uji Hipotesis H1	97
4.1.3.2.5.2 Hasil Uji Hipotesis H2	98

4.1.3.2.5.3 Hasil Uji Hipotesis H3.....	99
4.1.3.2.5.4 Hasil Uji Hipotesis H4.....	100
4.1.3.2.5.5 Hasil Uji Hipotesis H5.....	102
4.1.3.2.5.6 Hasil Uji Hipotesis H6.....	104
4.1.3.2.6 Analisis Mediasi	105
4.1.3.2.7 Analisis <i>Importance- Performance Mapping</i> (IPMA).....	108
4.1.3.2.8 Analisis PLS-POS.....	114
4.2 Pembahasan	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	130
5.2 Implikasi Manajerial.....	133
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	136
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	143



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Konseptual Penelitian.....	33
Gambar 3.1	Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan <i>Power Analysis</i>	44
Gambar 4.1	Hasil <i>Outer Model</i>	72
Gambar 4.2	Hasil <i>Inner Model</i>	82
Gambar 4.3	IPMA Konstruk	112
Gambar 4.4	IPMA Indikator.....	113
Gambar 4.5	PLS-POS Segmen 1 (n=91).....	119
Gambar 4.6	PLS FIMIZ Segmen 2 (n=71)	120



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Operasional Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Profil Demografi Responden.....	58
Tabel 4.2	Profil Pasien PICU	59
Tabel 4.3	Kategori Jawaban Responden	62
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Independen	64
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel <i>Patient- Family Satisfaction</i>	67
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel <i>Hospital Recommendation</i>	69
Tabel 4.7	Nilai <i>Outer Loading</i>	73
Tabel 4.8	Nilai <i>Cronbach Alpha, Point of Estimate</i> dan <i>Composite Reliability</i>	76
Tabel 4.9	Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	77
Tabel 4.10	Nilai <i>Ratio Heterotrait/ Monotrait</i>	79
Tabel 4.11	Nilai <i>Variance Inflation Factor</i>	84
Tabel 4.12	Nilai <i>R-squared</i>	87
Tabel 4.13	Nilai <i>f-squared</i>	89
Tabel 4.14	Nilai <i>Q-squared (Q²_predict)</i>	92
Tabel 4.15	Nilai <i>Cross- Validated Predictive Ability (CVPAT)</i>	94
Tabel 4.16	Signifikansi dan Koefisien	96
Tabel 4.17	Analisis Mediasi	106
Tabel 4.18	Nilai IPMA Konstruksi <i>Patient- Family Satisfaction</i>	109
Tabel 4.19	Nilai IPMA Indikator.....	109
Tabel 4.20	Hasil PLS-POS.....	117
Tabel 4.21	Hasil Perbandingan Koefisien 2 Segmen	118

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	143
Lampiran 2	Hasil Turnitin.....	148

