

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Dasar Teori	16
2.1.1 Variabel <i>Communication Comfort</i>	19
2.1.2 Variabel <i>Rapport</i>	20
2.1.3 Variabel <i>Length of Consultation Time</i>	21
2.1.4 Variabel <i>Distress Relief</i>	22
2.1.5 Variabel <i>Professional Care</i>	23
2.1.6 Variabel <i>Overall Satisfaction on Medical Consultation</i>	24
2.1.7 Variabel <i>Intention to Recommend the Clinic</i>	25
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.2.1 Hubungan antara <i>Communication Comfort</i> dengan <i>Overall Satisfaction on Medical Consultation</i>	26

2.2.2 Hubungan antara <i>Rapport</i> dengan <i>Overall Satisfaction</i> <i>on Medical Consultation</i>	27
2.2.3 Hubungan antara <i>Length of Consultation Time</i> dengan <i>Overall Satisfaction on Medical Consultation</i>	28
2.2.4 Hubungan antara <i>Distress Relief</i> dengan <i>Overall Satisfaction</i> <i>on Medical Consultation</i>	29
2.2.5 Hubungan antara <i>Professional Care</i> dengan <i>Overall</i> <i>Satisfaction on Medical Consultation</i>	29
2.2.6 Hubungan antara <i>Overall Satisfaction on Medical</i> <i>Consultation</i> dengan <i>Intention to Recommend the Clinic</i>	30
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.2 Unit Analisis.....	34
3.3 Tipe Penelitian.....	35
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian.....	36
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel.....	37
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	40
3.5.1 Besar Sampel.....	41
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7 Metode Analisis Data.....	45
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM.....	46
3.7.1.1 Outer Model.....	48
3.7.1.2 Inner Model.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Profil Responden.....	53
4.1.2 Analisis Deskripsi.....	58
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Independen.....	59
4.1.2.2 Deskripsi Variabel <i>Overall Satisfaction on Consultation</i>	62

4.1.2.3 Deskripsi Variabel <i>Intention to Recommend the Clinic</i>	63
4.1.3 Analisis Inferensial Penelitian	65
4.1.3.1 Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	66
4.1.3.1.1 Reliabilitas Indikator	68
4.1.3.1.2 Reliabilitas Konstruk	70
4.1.3.1.3 Validitas Konstruk.....	71
4.1.3.1.4 Validitas Diskriminan.....	72
4.1.3.2 Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	76
4.1.3.2.1 Multikolinieritas	68
4.1.3.2.2 Koefisien Determinan.....	80
4.1.3.2.3 <i>Effect Size</i>	82
4.1.3.2.4 Predictive Relevance	85
4.1.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis	89
4.1.3.2.5.1 Hasil Uji Hipotesis H1.....	91
4.1.3.2.5.2 Hasil Uji Hipotesis H2.....	92
4.1.3.2.5.3 Hasil Uji Hipotesis H3.....	94
4.1.3.2.5.4 Hasil Uji Hipotesis H4.....	95
4.1.3.2.5.5 Hasil Uji Hipotesis H5.....	97
4.1.3.2.5.6 Hasil Uji Hipotesis H6.....	98
4.1.3.2.6 Analisis Mediasi	100
4.1.3.2.7 Analisis <i>Importance-Performance Mapping</i> (IPMA) (IPMA)	102
4.1.3.2.8 Analisis PLS-POS (<i>Predicted Oriented Segmentation</i>)	109
4.2 Pembahasan	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan Penelitian	122
5.2 Implikasi Manajerial.....	125
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	128
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN Kuesioner.....	135
LAMPIRAN Hasil Turnitin.....	141

DAFTAR TABEL

1.1	Angka Survei Kepuasan Pasien Klinik	7
1.2	Angka Pencapaian Target Pasien Umum	8
3.1	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Penelitian.....	38
4.1	Profil Demografi Responden.....	54
4.2	Profil Perilaku Responden	56
4.3	Kategori Jawaban Responden	59
4.4	Deskripsi Variabel Independen.....	60
4.5	Deskripsi Variabel <i>Overall Satisfaction on Consultation</i>	63
4.6	Deskripsi Variabel <i>Intention to Recommend the Clinic</i>	62
4.7	Nilai Outer Loading	69
4.8	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	71
4.9	Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	72
4.10	Nilai Rasio <i>Heterotrait/Monotrait</i>	74
4.11	Nilai <i>Variance Inflation Factor</i>	79
4.12	Nilai <i>R-squared</i>	81
4.13	Nilai <i>f-squared</i>	84
4.14	Nilai <i>Q-squared (Q²)</i>	86
4.15	Nilai <i>Cross-Validated Predictive Ability (CVPAT)</i>	88
4.16	Signifikansi dan Koefisien.....	91
4.17	Analisis Mediasi.....	101
4.18	Nilai IPMA Konstruk <i>Overall Satisfaction</i>	104
4.19	Nilai IPMA Indikator	104
4.20	Hasil PLS-POS.....	111

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	32
3.1 Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan <i>Power Analysis</i>	42
4.1 Hasil <i>Outer Model</i>	67
4.2 Hasil <i>Inner Model</i>	77
4.3 IPMA Konstruksi.....	106
4.4 IPMA Indikator.....	107
4.5 PLS-POS Segmen 1.....	112
4.6 PLS-POS Segmen 2.....	113

