

## DAFTAR ISI

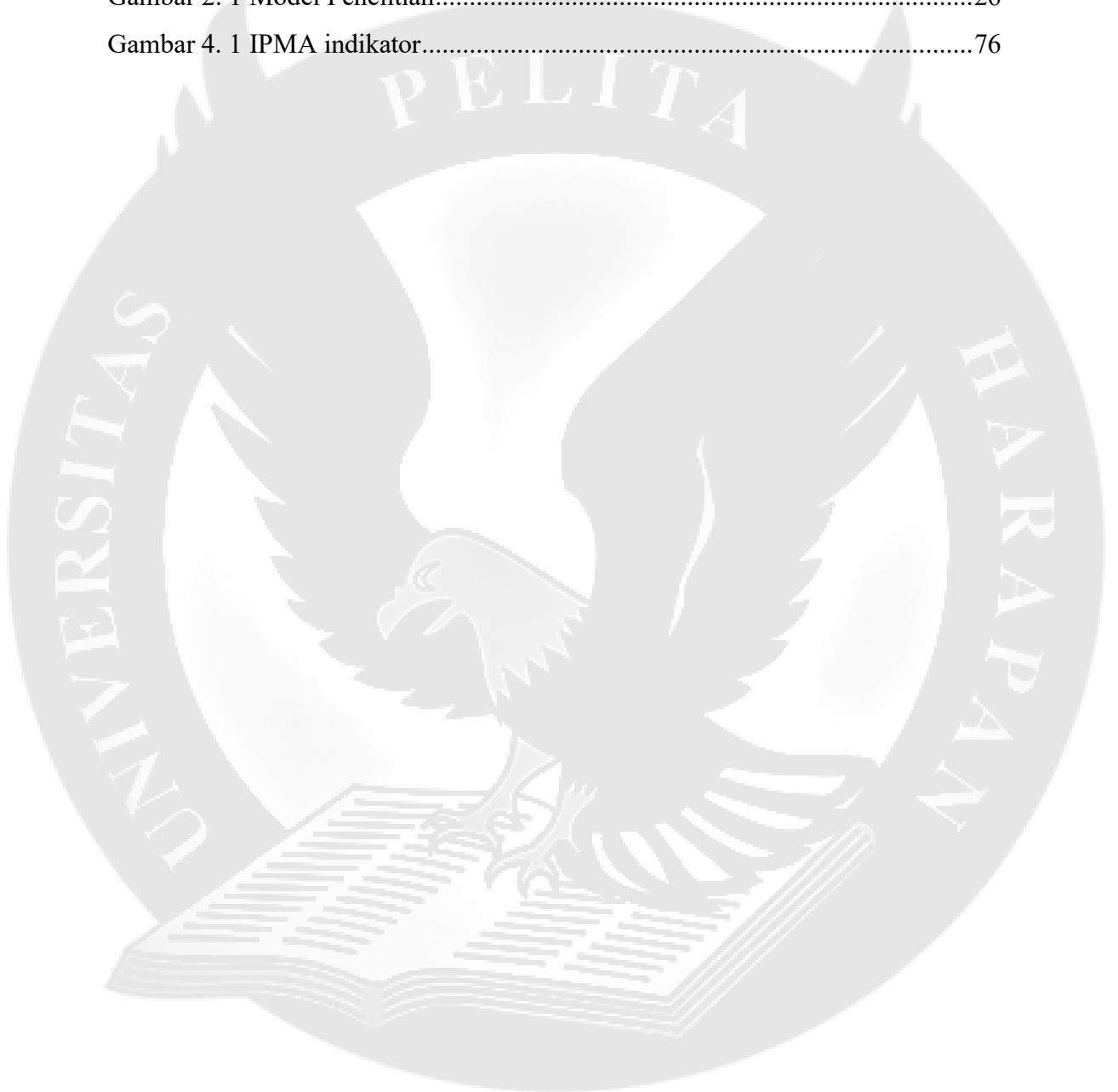
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.2.1 Apa <i>People</i> berdampak positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan? .....	8
1.2.2 Apa <i>Physical Evidence</i> berdampak positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan? .....	8
1.2.3 Apa <i>Process</i> berdampak positif pada terhadap kepuasan di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan? .....	8
1.2.4 Apa <i>Price Fairness</i> berdampak positif pada kepuasan pasien di Klinik Swab ABC di Jakarta Selatan? .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>

2.1 <i>People</i> .....	10
2.2 <i>Physical Evidence</i> .....	12
2.3 <i>Process</i> .....	14
2.4 <i>Price Fairness</i> .....	16
2.5 Kepuasan Pasien.....	18
2.6 Pengembangan Hipotesis.....	22
2.6.1 Hubungan antara <i>people</i> dan kepuasan pasien.....	22
2.6.2 Hubungan antara <i>physical evidence</i> dan kepuasan pasien.....	23
2.6.3 Hubungan antara <i>process</i> dan kepuasan pasien.....	24
2.6.4 Hubungan antara <i>price fairness</i> dan kepuasan pasien.....	25
2.7 Model Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Obyek penelitian.....	27
3.2 Unit analisis.....	27
3.3 Tipe penelitian.....	27
3.4 Operasional variabel penelitian.....	28
3.5 Skala Pengukuran.....	34
3.6 Populasi dan sampel.....	35
3.6.1 Penentuan jumlah sampel.....	35
3.6.2 Metode penarikan sampel.....	36
3.7 Metode pengumpulan data.....	36
3.8 Metode analisis data.....	37
3.8.1 Partial Least Square (PLS).....	37
3.8.2 Evaluasi Model.....	37
3.9 Pengujian instrumen penelitian.....	38
3.9.1 Uji validitas.....	39

3.9.2 Uji reliabilitas.....	39
3.9.3 Hasil uji instrumen pendahuluan.....	40
<b>BAB IV.....</b>	<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Profil Responden.....	44
4.1.2 Analisa Statistik Deskriptif.....	49
4.1.3 Analisis Data.....	58
4.2 Pengujian Hipotesis.....	67
4.3 Pembahasan.....	69
4.4 IPMA (Importance Performance Map).....	72
<b>BAB V.....</b>	<b>78</b>
<b>KESIMPULAN PENELITIAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	78
5.2 Implikasi Manajerial.....	78
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang.....	80
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Fasilitas Kesehatan untuk Pemeriksaan Swab.....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Pasien Klinik Swab ABC.....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 IPMA indikator.....	76



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel .....	29
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3 Construct Realibility dan Validity.....	40
Tabel 3. 4 Fornel-Lacker Criterion.....	43
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelami .....	44
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4. 5 Profil Berdasarkan Berdasarkan Domisili.....	48
Tabel 4. 6 Interval Kategori Jawaban.....	50
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel People .....	50
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Physical Evidence.....	52
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Process.....	53
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Price Fairness .....	56
Tabel 4. 11 Deksriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	57
Tabel 4. 12 Uji Validitas Konvergen.....	59
Tabel 4. 13 Fornel-Lacker Criterion.....	61
Tabel 4. 14 HTMT (Hetero-monotrait ratio).....	62
Tabel 4. 15 Composite Reliability.....	63
Tabel 4. 16 Nilai inner VIF value .....	64
Tabel 4. 17 Nilai R-Squared.....	65
Tabel 4. 18 Nilai F-Squared .....	66
Tabel 4. 19 Nilai Q <sup>2</sup> .....	67
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis .....	68
Tabel 4. 21 IPMA indicator score .....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuisisioner.....	91
Lampiran B. Gambar Outer Model PLS-SEM.....	98
Lampiran C. Gambar Inner Model PLS-SEM.....	99
Lampiran D. Hasil Uji Bootstrapping PLS-SEM.....	100
Lampiran E. Hasil Uji Reability dan Validity PLS-SEM .....	101
Lampiran F. Hasil Uji Turnitin .....	102
Lampiran G. Surat Ijin Penelitian dari Tempat Penelitian .....	103

