

DAFTAR ISI

TESIS	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	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistemika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Dasar Teori.....	14
2.1.1 Variabel <i>Respect</i>	23
2.1.2 Variabel <i>Empathy</i>	25
2.1.3 Variabel <i>Audible</i>	27
2.1.4 Variabel <i>Clarity</i>	28
2.1.5 Variabel <i>Humble</i>	29
2.1.6 Variabel Kepuasan Pasien.....	30
2.1.7 Variabel Loyalitas Pasien	31
2.2. Pengembangan Hipotesis	32
2.2.1 Hubungan <i>Respect</i> dengan Kepuasan Pasien	32
2.2.2 Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien	33
2.2.3 Hubungan <i>Audible</i> dengan Kepuasan Pasien	34
2.2.4 Hubungan <i>Clarity</i> dengan Kepuasan Pasien	35

2.2.5 Hubungan <i>Humble</i> dengan Kepuasan Pasien.....	36
2.2.6 Hubungan Kepuasan Pasien dan Loyalitas	37
2.3. Rerangka Konseptual Penelitian	37
BAB III	39
METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Objek Penelitian	39
3.2. Unit Analisis	40
3.3. Tipe Penelitian	40
3.4. Pengukuran Variabel Penelitian	41
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel	42
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	43
3.5. Populasi dan Sampel	46
3.5.1. Besar Sampel.....	47
3.5.2. Metode Pengambilan Sampel.....	48
3.6. Metode Pengumpulan Data	49
3.6.1 Data Primer	49
3.6.2 Data Sekunder	50
3.7. Metode Analisis Data	50
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM	51
3.7.1.1 Outer Model	52
3.7.1.2 Inner Model	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Profil Responden	56
4.1.2 Analisis Deskripsi	57
4.1.2.1 Deskripsi Variabel Independen	59
4.1.2.2 Deskripsi Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	65
4.1.2.3 Deskripsi Variabel <i>Patien Loyalty</i>	67
4.1.3 Analisis Inferensial Penelitian	68
4.1.3.1 Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	69
4.1.3.1.1 Reliabilitas Indikator	70
4.1.3.1.2 Reliabilitas Konstruk	72
4.1.3.1.3 Validitas Konstruk	73

4.1.3.1.4 Validitas Diskriminan	74
4.1.3.2 Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	77
4.1.3.2.1 Multikolinieritas	80
4.1.3.2.2 Koefisien Determinan (<i>R-squared</i>)	81
4.1.3.2.3 <i>Effect Size (f-squared)</i>	82
4.1.3.2.4 <i>Predictive Relevance</i>	84
4.1.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis	87
4.1.3.2.5.1 Hasil Uji Hipotesis H1	89
4.1.3.2.5.2 Hasil Uji Hipotesis H2	90
4.1.3.2.5.3 Hasil Uji Hipotesis H3	91
4.1.3.2.5.4 Hasil Uji Hipotesis H4	92
4.1.3.2.5.5 Hasil Uji Hipotesis H5	93
4.1.3.2.5.6 Hasil Uji Hipotesis H6	94
4.1.3.2.6 Analisis Mediasi	96
4.1.3.2.7 Analisis <i>Importance-Performance Mapping</i> (IPMA)	97
4.1.3.2.8 Analisis PLS-POS	103
4.2 Pembahasan	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan Penelitian	113
5.2 Implikasi Manajerial.....	115
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN 1 Kuesioner.....	126
LAMPIRAN 2 <i>Outer Model</i>	133
LAMPIRAN 3 <i>Inner Model</i>	134
LAMPIRAN 4 Hasil Turnitin	135

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	43
4.1. Profil Demografi Responden	57
4.2. Kategori Jawaban Responden	59
4.3. Tabel Deskripsi Variabel Independen.....	59
4.4. Deskripsi Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	65
4.5. Deskripsi Variabel <i>Patient Loyalty</i>	67
4.6. Nilai <i>Outer Loading</i>	71
4.7. Nilai <i>Cronbach Alpha, Point of Estimate</i> dan <i>Composite Reliability</i>	73
4.8. Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	74
4.9. Nilai Rasio <i>Heterotrait/Monotrait</i>	76
4.10. Nilai <i>Variance Inflation Factor</i>	80
4.11. Nilai <i>R-squared</i>	82
4.12. Nilai <i>f-squared</i> (f^2).....	83
4.13. Nilai <i>Q-squared</i> (Q^2_{predict}).....	85
4.14. Nilai <i>Cross-Validated Predictive Ability</i> (CVPAT)	87
4.15. Signifikansi dan Koefisien.....	89
4.16. Analisis Mediasi	97

4.17. Nilai IPMA Konstruk <i>Patient Satisfaction</i>	98
4.18. Nilai IPMA Indikator	99
4.19. Hasil PLS-POS.....	105
4.20. Hasil Perbandingan Koefisien 2 Segmen.....	106
4.21. Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Indikator	131



DAFTAR GAMBAR

2.1. Rerangka Konseptual Penelitian	38
3.1. Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan <i>Power Analysis</i>	47
4.1. Hasil <i>Outer Model</i>	70
4.2. Hasil <i>Inner Model</i>	79
4.3. IPMA Konstruk.....	100
4.4. IPMA Indikator	102
4.5. PLS-POS Segmen 1 (n=40)	107
4.6. PLS-POS Segmen 2 (n=142)	108