

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN 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	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Konsep Variabel.....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	31
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan (<i>Customer Trust</i>).....	34

2.1.4 Niat Berkunjung Ulang (<i>Revisit Intention</i>).....	38
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	42
2.2.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Kepercayaan Pasien (<i>Patient's Trust</i>) Terhadap Dokter.....	43
2.2.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Kepuasan Pasien (<i>Patient's Satisfaction</i>).....	45
2.2.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	47
2.2.4 Hubungan antara Kepercayaan Pasien (<i>Patient's Trust</i>) terhadap Dokter dengan Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	48
2.2.5 Hubungan antara Kepuasan Pasien (<i>Patient's Satisfaction</i>) dengan Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	50
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Obyek Penelitian.....	54
3.1.1 Rumah Sakit.....	54
3.1.1.1 Bentuk Rumah Sakit.....	55
3.1.1.2 Pelayanan Rumah Sakit.....	55
3.1.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	56
3.1.1.4 Sumber Daya Manusia Pada Rumah Sakit Umum.....	57
3.1.1.5 Profil Rumah Sakit Tempat Penelitian.....	57
3.1.2 Variabel Obyek Penelitian.....	58
3.2 Unit Analisis.....	60
3.3 Tipe Penelitian.....	61
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	61
3.4.1 Pengukuran Variabel.....	61
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	63
3.5 Populasi dan Sampel.....	65
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	66
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	67

3.6 Metode Pengumpulan Data.....	69
3.6.1 Data Primer.....	69
3.6.2 Data Sekunder.....	70
3.7 Metode Analisis Data.....	70
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM.....	71
3.7.1.1 Model Pengukuran (<i>Outer / Measurement Model</i>).....	76
3.7.1.1.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)....	77
3.7.1.1.2 Uji Reliabilitas Konsistensi Internal (<i>Internal Consistency Reliability</i>).....	78
3.7.1.1.3 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	79
3.7.1.2 Model Struktural (<i>Inner / Structural Model</i>).....	80
3.7.1.2.1 Uji <i>Coefficient of Determination</i> (R^2).....	81
3.7.1.2.2 Uji <i>Predictive Relevance with Q-square</i> (Q^2).....	82
3.7.1.2.3 Uji <i>Effect Size</i> (f^2).....	82
3.7.1.2.4 Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	83
3.7.1.2.5 Uji <i>Model Fit Standardized Root Mean Square Residual</i> (SRMR).....	83
3.7.1.2.6 Uji <i>Path Coefficient Analysis</i>	84
3.8 Model Penelitian.....	84
3.9 Pengujian Instrumen Pendahuluan.....	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	88
4.1 Hasil Penelitian.....	88
4.1.1 Profil Responden.....	88
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	103
4.1.2.1 Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	104
4.1.2.2 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	106
4.1.2.3 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	108
4.1.2.4 Empati (<i>Emphaty</i>).....	110
4.1.2.5 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	112
4.1.2.6 Kepercayaan Pasien (<i>Patient's Trust</i>).....	115

4.1.2.7 Kepuasan Pasien (<i>Patient's Satisfaction</i>).....	117
4.1.2.8 Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	120
4.1.2.9 Skala Ringkasan (<i>Summated Scale</i>).....	121
4.1.3 Analisis Inferensial.....	124
4.1.3.1 Analisis <i>The Embedded Two-Stage Approach</i> Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	125
4.1.3.1.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>) dan Reliabilitas Konsistensi Internal (<i>Internal Consistency Reliability</i>) Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	127
4.1.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>) <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	129
4.1.3.2 Analisis <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	131
4.1.3.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer / Measurement Model</i>).....	133
4.1.3.2.1.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>) dan Reliabilitas Konsistensi Internal (<i>Internal Consistency Reliability</i>).....	133
4.1.3.2.1.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>) <i>Fornell-Lacker Criterion</i>	134
4.1.3.2.1.3 Hasil Akhir Model Pengukuran (<i>Outer / Measurement Model</i>).....	136
4.1.3.2.2 Model Struktural (<i>Inner / Structural Model</i>).....	139
4.1.3.2.2.1 Uji <i>Coefficient of Determination</i> (R^2).....	141
4.1.3.2.2.2 Uji <i>Predictive Relevance with Q-square</i> (Q^2).....	143
4.1.3.2.2.3 Uji <i>Effect Size</i> (f^2).....	144
4.1.3.2.2.4 Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (<i>VIF</i>)...	146

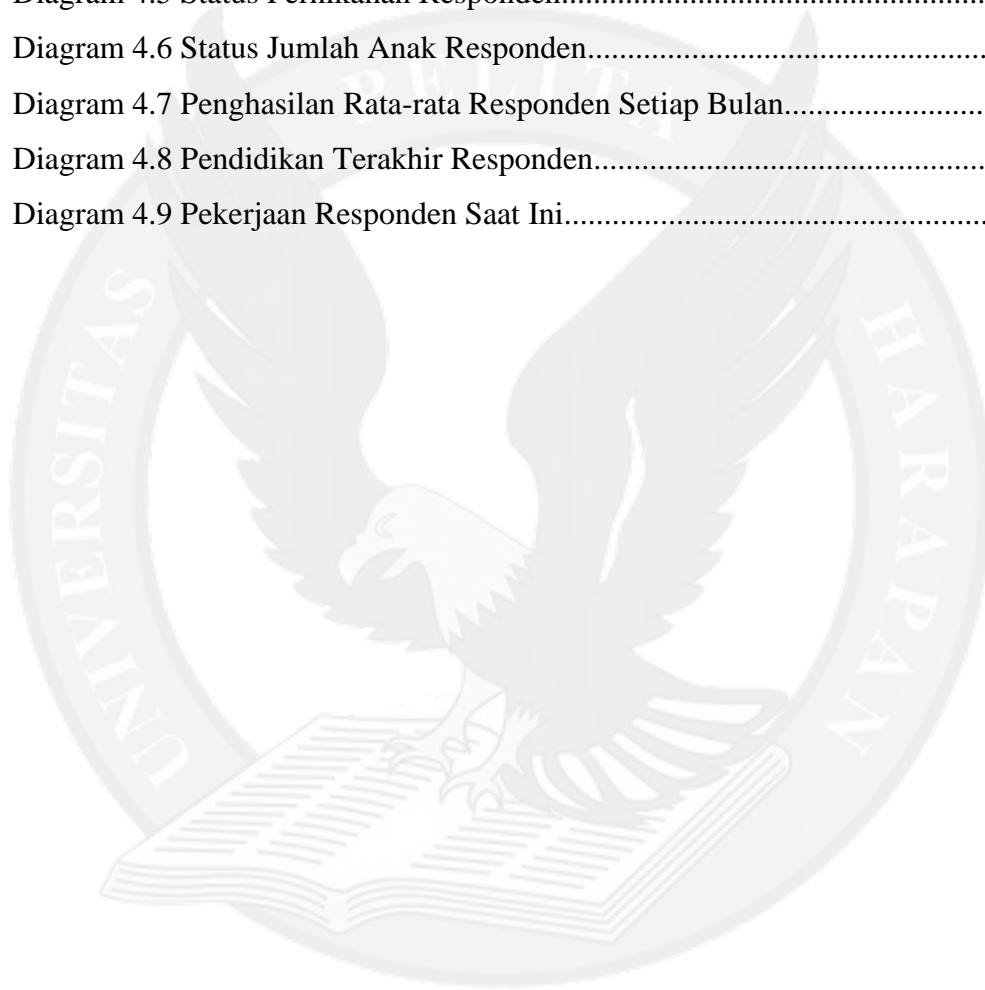
4.1.3.2.2.5 Uji <i>Model Fit Standardized Root Mean Square (SRMR)</i>	147
4.1.3.2.2.6 Uji <i>Path Coefficient Analysis</i>	148
4.2 Pembahasan Penelitian.....	150
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepercayaan Pasien (<i>Patient's Trust</i>).....	151
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Kepuasan Pasien (<i>Patient's Satisfaction</i>).....	153
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	155
4.2.4 Pengaruh Kepercayaan Pasien (<i>Patient's Trust</i>) terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	157
4.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Variabel Mediasi Kepercayaan Pasien (<i>Patient's Trust</i>) terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	159
4.2.6 Pengaruh Kepuasan Pasien (<i>Patient's Satisfaction</i>) terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>)	161
4.2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pasien (<i>Patient's Satisfaction</i>) terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	162
4.3 <i>Important-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	165
4.3.1 <i>Total Effects Indicators Important-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	166
4.3.2 <i>Total Effects Constructs Important-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	168

BAB V KESIMPULAN.....	172
5.1 Kesimpulan.....	172
5.2 Implikasi Teoritis.....	174
5.3 Implikasi Manajerial.....	180
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Berikutnya.....	185
DAFTAR PUSTAKA.....	188
LAMPIRAN	



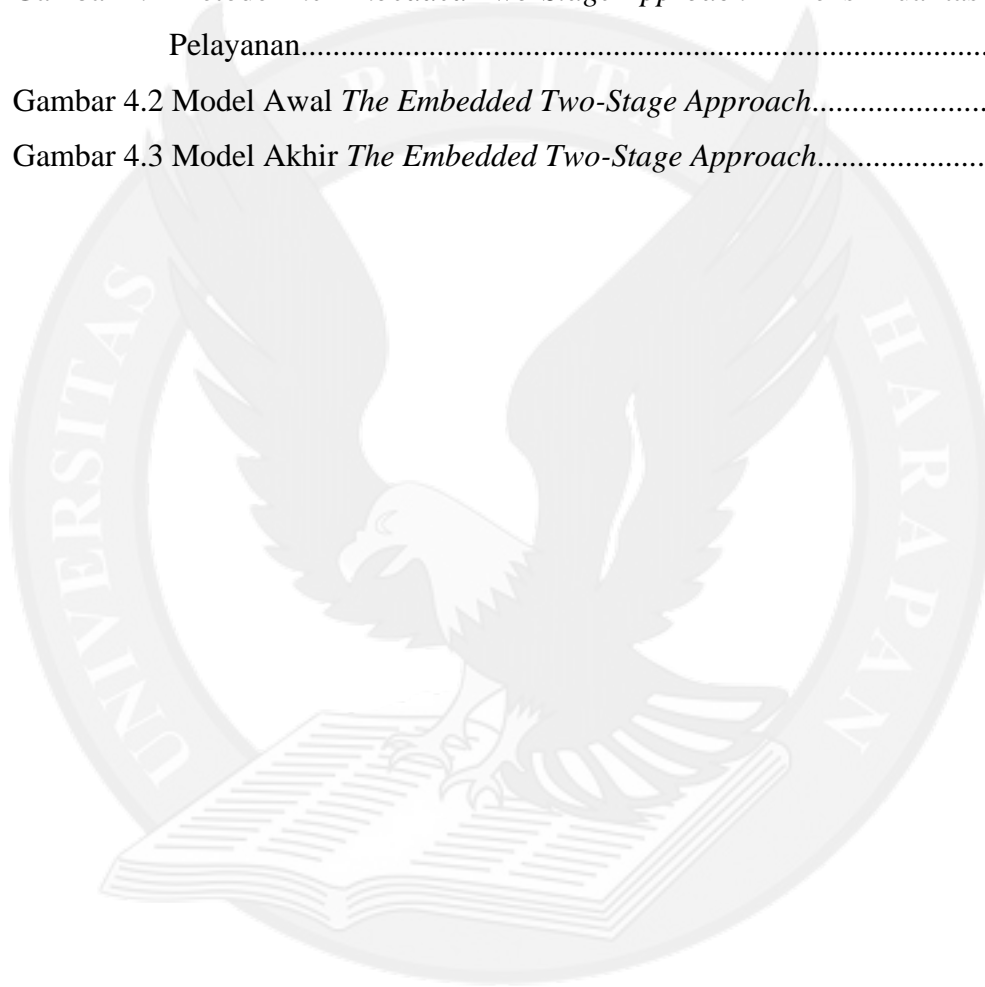
DAFTAR DIAGRAM

	halaman
Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	90
Diagram 4.2 Umur Responden.....	91
Diagram 4.3 Tipe atau Jenis Responden.....	94
Diagram 4.4 Tipe atau Jenis Pembayaran Responden.....	95
Diagram 4.5 Status Pernikahan Responden.....	98
Diagram 4.6 Status Jumlah Anak Responden.....	98
Diagram 4.7 Penghasilan Rata-rata Responden Setiap Bulan.....	99
Diagram 4.8 Pendidikan Terakhir Responden.....	100
Diagram 4.9 Pekerjaan Responden Saat Ini.....	101



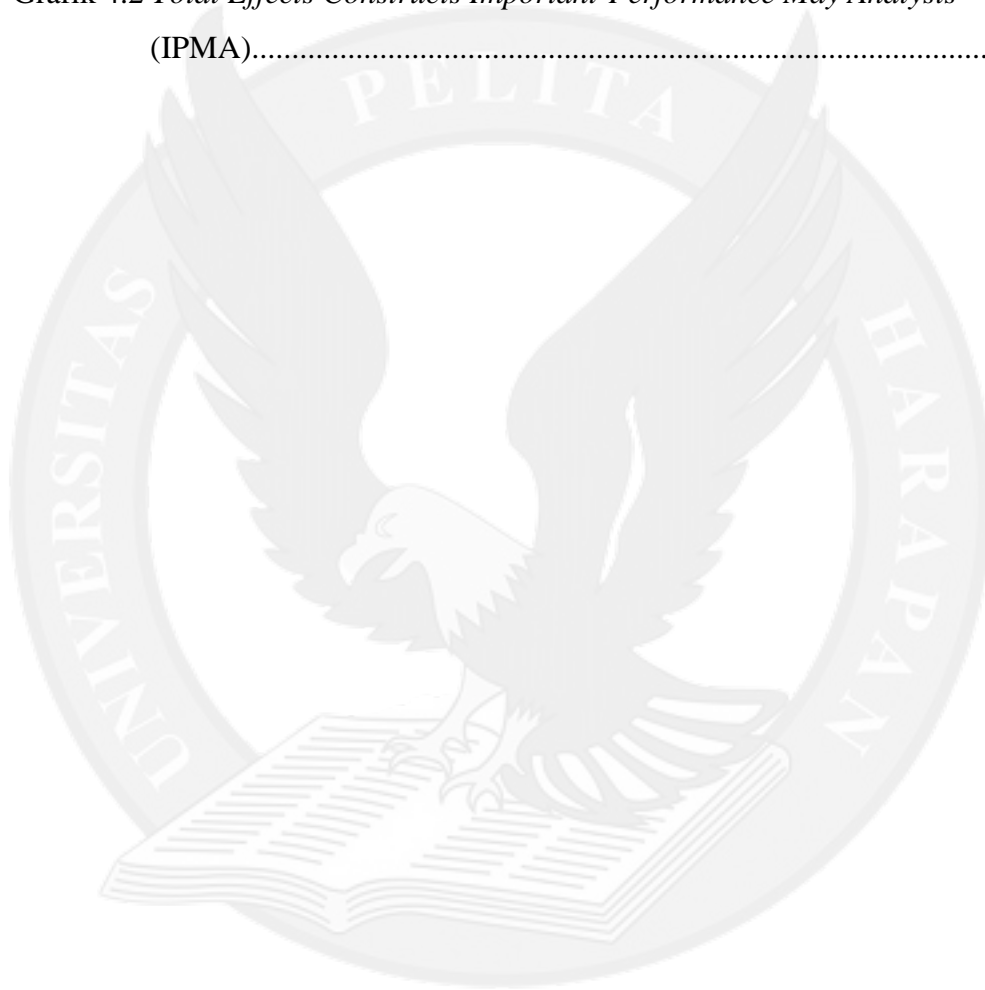
DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Evaluasi Kontinum Tipe-tipe Produk dan Jasa.....	20
Gambar 2.2 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	24
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	53
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	85
Gambar 4.1 Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i> Dimensi Kualitas Pelayanan.....	126
Gambar 4.2 Model Awal <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	132
Gambar 4.3 Model Akhir <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	141



DAFTAR GRAFIK

	halaman
Grafik 1.1 Jumlah Kunjungan Poli Rawat Jalan RS XYZ Surabaya Tahun 2018 – <i>Forecasted</i> 2023 (berdasarkan data Januari – Juli 2023).....	5
Grafik 4.1 <i>Total Effects Indicators Important-Performance Map Analysis</i> (IPMA).....	167
Grafik 4.2 <i>Total Effects Constructs Important-Performance May Analysis</i> (IPMA).....	169



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	64
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	89
Tabel 4.2 Rentang Kategori Nilai Rata-rata (<i>Mean</i>).....	104
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	104
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>).....	107
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	109
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Empati (<i>Emphaty</i>).....	111
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	113
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien (<i>Patient's Trust</i>).....	115
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (<i>Patient's Satisfaction</i>).....	118
Tabel 4.10 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Niat Berkunjung Ulang Pasien (<i>Patient's Revisit Intention</i>).....	120
Tabel 4.11 Skala Ringkasan (<i>Summated Scale</i>) Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	123
Tabel 4.12 Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas Konsistensi Internal – <i>The Embedded Two-Stage Approach</i> Dimensi Kualitas Pelayanan Awal.....	127
Tabel 4.13 Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas Konsistensi Internal – <i>The Embedded Two-Stage Approach</i> Dimensi Kualitas Pelayanan Akhir.....	128
Tabel 4.14 Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker Criterion</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i> Dimensi Kualitas Pelayanan Awal	129
Tabel 4.15 Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker Criterion</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i> Dimensi Kualitas Pelayanan Akhir.....	130

Tabel 4.16 Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas Konsistensi Internal – <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	134
Tabel 4.17 Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker Criterion</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	135
Tabel 4.18 Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker Criterion</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	136
Tabel 4.19 Hasil Akhir Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas Konsistensi Internal – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	137
Tabel 4.20 Uji <i>Coefficient of Determination (R²)</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	142
Tabel 4.21 Uji <i>Predictive Relevance With Q-square (Q²)</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	144
Tabel 4.22 Uji <i>Effect Size (f²)</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i> ..	145
Tabel 4.23 Uji <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	146
Tabel 4.24 Uji <i>Model Fit Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)</i> – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	148
Tabel 4.25 Uji Hipotesis – Metode <i>The Embedded Two-Stage Approach</i>	149
Tabel 4.26 Hasil <i>Total Effect Indicators Important-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	166
Tabel 4.27 Hasil <i>Total Effect Constructs Important-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	168

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran B Hasil Kuesioner Penelitian.....	B-1
Lampiran C Hasil Analisis <i>SmartPLS 4.0</i>	C-1
Lampiran D Lembar Monitoring.....	D-1
Lampiran E Hasil Uji <i>Turnitin</i>	E-1
Lampiran F Riwayat Hidup Peneliti.....	F-1

