

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR | ii |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR | iii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB 1. Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 13 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 13 |
| 1.5 Sistematika Penelitian | 13 |
| BAB 2. Tinjauan Pustaka | 15 |
| 2.1 Dasar Teori | 15 |
| 2.1.1 <i>Patient-Centered Maternity Care</i> | 16 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.1.3 Tujuan dan Metode Penilaian Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.1.4 Instrumen <i>Quality Prenatal Care Questionnaires (QPCQ)</i> | 20 |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien | 24 |
| 2.1.6 Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan | 25 |
| 2.1.1.7 Pengumpulan Data | 25 |
| 2.2 Pengembangan Hipotesis | 26 |
| 2.2.1 Kaitan antara <i>Information Sharing</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> dan hubungannya dengan <i>Intention to Revisit</i> | 26 |
| 2.2.2 Kaitan antara <i>Anticipatory Guidance</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> | |

| | |
|---|-----------|
| dan hubungannya dengan <i>Intention to Revisit</i> | 27 |
| 2.2.3 Kaitan antara <i>Sufficient Time</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> dan hubungannya dengan <i>Intention to Revisit</i> | 28 |
| 2.2.4 Kaitan antara <i>Approachability</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> dan hubungannya dengan <i>Intention to Revisit</i> | 29 |
| 2.2.5 Kaitan antara <i>Availability</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> dan hubungannya dengan <i>Intention to Revisit</i> | 30 |
| 2.2.6 Kaitan antara <i>Support and Respect</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> dan hubungannya dengan <i>Intention to Revisit</i> | 30 |
| 2.2.7 Kaitan antara <i>Patient Satisfaction</i> dengan <i>Intention to Revisit</i> | 31 |
| 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian | 32 |
| BAB 3. Metodologi Penelitian | 33 |
| 3.1 Objek Penelitian | 33 |
| 3.2 Unit Analisis | 34 |
| 3.3 Tipe Penelitian | 34 |
| 3.4 Pengukuran Variabel Penelitian | 36 |
| 3.4.1 Skala Pengukuran Variabel | 36 |
| 3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel | 37 |
| 3.5 Populasi dan Sampel | 41 |
| 3.5.1 Besar Sampel | 42 |
| 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 <i>Outer Model</i> | 47 |
| 3.7.1.2 <i>Inner Model</i> | 48 |
| BAB 4. Hasil dan Diskusi | 49 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 49 |
| 4.1.1. Profil Responden | 49 |
| 4.1.2. Analisis Deskriptif | 51 |
| 4.1.2.1. Deskripsi Variabel Independen | 52 |
| 4.1.2.2. Deskripsi Variabel <i>Patient Satisfaction</i> | 55 |

| | |
|--|------------|
| 4.1.2.3.Deskripsi Variabel <i>Revisit Intention</i> | 56 |
| 4.1.3. Analisis Inferensial Penelitian | 57 |
| 4.1.3.1.Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) | 58 |
| 4.1.3.1.1. Reliabilitas Indikator | 59 |
| 4.1.3.1.2. Reliabilitas Konstruk | 61 |
| 4.1.3.1.3. Validitas Konstruk | 62 |
| 4.1.3.1.4. Validitas Diskriminan | 63 |
| 4.1.3.2.Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural) | 63 |
| 4.1.3.2.1. Multikolinieritas | 67 |
| 4.1.3.2.2. Koefisien Determinan | 69 |
| 4.1.3.2.3. <i>Effect Size</i> | 70 |
| 4.1.3.2.4. <i>Predictive Relevance</i> | 73 |
| 4.1.3.2.5. Hasil Uji Hipotesis | 75 |
| 4.1.3.2.5.1. Hasil Uji Hipotesis H1 | 76 |
| 4.1.3.2.5.2. Hasil Uji Hipotesis H2 | 77 |
| 4.1.3.2.5.3. Hasil Uji Hipotesis H3 | 78 |
| 4.1.3.2.5.4. Hasil Uji Hipotesis H4 | 78 |
| 4.1.3.2.5.5. Hasil Uji Hipotesis H5 | 79 |
| 4.1.3.2.5.6. Hasil Uji Hipotesis H6 | 79 |
| 4.1.3.2.5.7. Hasil Uji Hipotesis H7 | 80 |
| 4.1.3.2.6. Analisis Mediasi | 82 |
| 4.1.3.2.7. Analisis <i>Importance-Performance Mapping</i> (IPMA) | 84 |
| 4.1.3.2.8. Analisis PLS-POS | 89 |
| 4.2.Diskusi | 93 |
| BAB 5. Kesimpulan dan Saran | 100 |
| 5.1. Kesimpulan | 100 |
| 5.2.Implikasi Teori | 102 |
| 5.3.Implikasi Managerial | 102 |
| 5.4.Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN | 117 |

| | |
|---|------------|
| LAMPIRAN 2. FIGURE FIMIX SEGMENT 1 | 124 |
| LAMPIRAN 3. FIGURE FIMIX SEGMENT 2 | 125 |
| LAMPIRAN 4. HASIL UJI TURNITIN | 126 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1. Triad Donabedian | 4 |
| Tabel 1.2. Tabel Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Mom & Baby tahun 2022 | 7 |
| Tabel 1.3. Tabel Jumlah Kunjungan Pasien Klinik Mom & Baby tahun 2022 | 7 |
| | |
| Tabel 3.1 Tabel Definisi Konseptual dan Operasional Variabel | 38 |
| Tabel 4.1 Profil Demografi Responden | 49 |
| Tabel 4.2 Kategori Jawaban Responden | 51 |
| Tabel 4.3. Tabel Deskripsi Variabel Independen | 53 |
| Tabel 4.4. Tabel Deskripsi Variabel <i>Patient Satisfaction</i> | 56 |
| Tabel 4.5. Tabel Deskripsi Variabel <i>Revisit Intention</i> | 57 |
| Tabel 4.6. Nilai <i>Outer Loading</i> | 59 |
| Tabel 4.7. Nilai <i>Cronbach Alpha</i> , <i>Point of Estimate</i> dan <i>Composite Reliability</i> | 61 |
| Tabel 4.8. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> | 62 |
| Tabel 4.9. Nilai Rasio <i>Heterotrait/Monotrait</i> | 64 |
| Tabel 4.10. Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> | 67 |
| Tabel 4.11. Nilai <i>R-squared</i> | 69 |
| Tabel 4.12. Nilai <i>f-squared</i> | 71 |
| Tabel 4.13. Nilai <i>Q – squared (Q² predict)</i> | 73 |
| Tabel 4.14. Nilai <i>Cross – Validated Predictive Ability (CVPAT)</i> | 75 |
| Tabel. 4.15. Signifikansi dan Koefisien | 76 |
| Tabel 4.16. Analisis Mediasi | 82 |
| Tabel 4.17. Nilai IPMA Konstruk | 84 |
| Tabel 4.18. Nilai IPMA Indikator | 86 |
| Tabel 4.19. Hasil PLS-POS | 91 |
| Tabel 4.20. Hasil Perbandingan Koefisien 2 Segmen | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian | 32 |
| Gambar 3.1 Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan <i>Power Analysis</i> | 42 |
| Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> | 59 |
| Gambar 4.2. Hasil <i>Inner Model</i> | 66 |
| Gambar 4.3 IPMA Konstruk | 87 |
| Gambar 4.4 IPMA Indikator | 89 |
| Gambar 4.5 PLS-POS Segmen 1 | 92 |
| Gambar 4.6 PLS-POS Segmen 2 | 93 |

