

# DAFTAR ISI

	<b>halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>FORM PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>

2.1 Konsep Konstruk / Variabel.....	8
2.1.1 Kepuasan Pasien.....	8
2.1.2 Sikap Perawat.....	11
2.1.3 Singkatnya Waktu Tunggu.....	13
2.1.4 Kemampuan Komunikasi.....	15
2.1.5 <i>Ambiance</i> .....	17
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	18
2.3 Model Penelitian.....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Obyek Penelitian Penelitian.....	25
3.2 Unit Analisis.....	26
3.3 Tipe Penelitian.....	26
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	27
3.5 Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	33
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.7 Metode Analisis Data.....	34
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Profil Responden.....	37
4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	39
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Independen.....	41
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Dependen.....	44

4.3 Analisis Inferensial.....	45
4.3.1 Outer Model.....	45
4.3.1.1 Uji Validitas.....	45
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.3.2 Inner Model.....	51
4.3.2.1 Uji R Square.....	52
4.3.2.2 Uji F Square.....	53
4.3.2.3 Uji Q Square.....	54
4.3.2.4 Uji Multikolinearitas.....	54
4.4 Uji Hipotesis .....	55
4.5 Uji IPMA.....	57
4.6 Pembahasan.....	62
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan. ....	66
5.2 Keterbatasan dan saran Penelitian Berikutnya.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>halaman</b>
Tabel 3.1 Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden.....	41
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Independen .....	41
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Dependensi .....	44
Tabel 4.8 Evaluasi Model Pengukuran.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Diskriminasi – HTMT.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>R Square</i> .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>F Square</i> .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Q Square</i> .....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Collinearity Test (VIF)</i> .....	55
Tabel 4.15 Uji Hipotesis.....	56
Tabel 4.16 Nilai IPMA Konstruksi.....	58
Tabel 4.17 Nilai IPMA Indikator.....	60

## DAFTAR GAMBAR

	<b>halaman</b>
Gambar 1.1 Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	24
Gambar 4.1 IPMA Konstruk.....	59
Gambar 4.2 IPMA Indikator.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>halaman</b>
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	76
Lampiran 2. Output Smart PLS4 .....	91
Lampiran 3. Hasil Uji Turnitin .....	94

