

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Konstruk	10

2.1.1 <i>Service Quality</i>	10
2.1.2 <i>Facilities</i>	16
2.1.3 <i>Atmosphere</i>	18
2.1.4 <i>Short Waiting Time</i>	20
2.1.5 <i>Patient Satisfaction</i>	24
2.2 Pengembangan Hipotesis	26
2.2.1 Hubungan <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Satisfaction</i>	28
2.2.2 Hubungan <i>Facilities</i> dan <i>Patient Satisfaction</i>	29
2.2.3 Hubungan <i>Atmosphere</i> dan <i>Patient Satisfaction</i>	30
2.2.4 Hubungan <i>Short Waiting Time</i> dan <i>Patient Satisfaction</i>	31
2.3 Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian.....	34
3.2 Unit Analisis.....	34
3.3 Tipe Penelitian.....	35
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
3.4.1 Pengukuran Variabel.....	36
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	43
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	43
3.5.2 Metode Penarikan 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 Model pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
3.7.1.1.1 Uji Validitas Konvergen.....	49
3.7.1.1.2 Uji Realibilitas Konsistensi Internal (<i>Internal Consistency Reliability</i>)	50
3.7.1.1.3 Uji Validitas Diskriminan	50
3.7.1.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	53
3.8.1 Uji Validitas	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Profil Responden.....	55
4.1.2 Analisis Deskripsi.....	59
4.1.2.1 Variabel <i>Service Quality</i>	60
4.1.2.2 Variabel <i>Facilities</i>	63
4.1.2.3 Variabel <i>Atmosphere</i>	65
4.1.2.4 Variabel <i>Short Waiting Time</i>	68
4.1.2.5 Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	70
4.1.3 Analisis Inferensial.....	72
4.1.3.1 Analisis <i>The Disjoint Two-Stage Approach</i> Dimensi <i>Service Quality</i>	73
4.1.3.1.1 Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas Konsistensi Internal Dimensi <i>Service Quality</i> Awal.....	75
4.1.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker</i>	

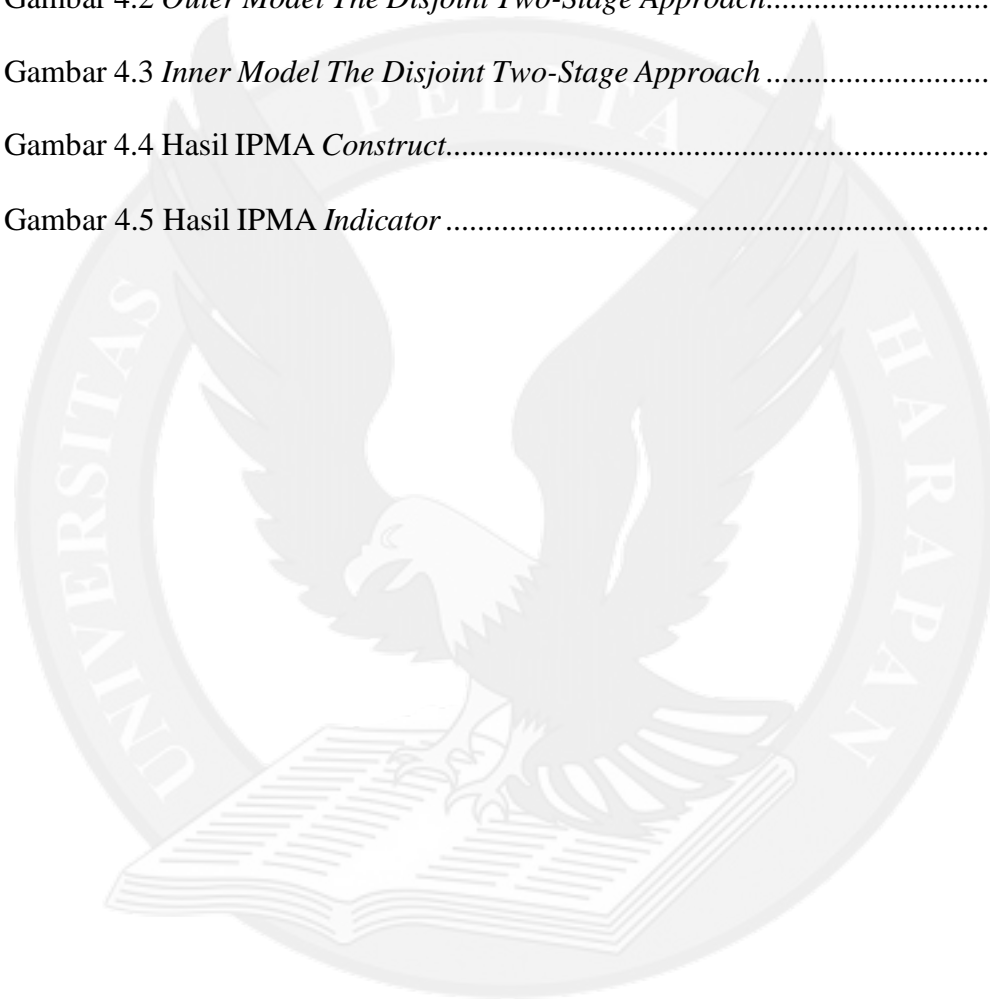
4.3 Analisis Importance-Performance Mapping (IPMA)	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Implikasi Manajerial.....	111
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 2.3 Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Metode <i>The Disjoint Two-Stage Approach</i> Dimensi <i>Service Quality</i>	75
Gambar 4.2 <i>Outer Model The Disjoint Two-Stage Approach</i>	79
Gambar 4.3 <i>Inner Model The Disjoint Two-Stage Approach</i>	86
Gambar 4.4 Hasil IPMA <i>Construct</i>	105
Gambar 4.5 Hasil IPMA <i>Indicator</i>	107

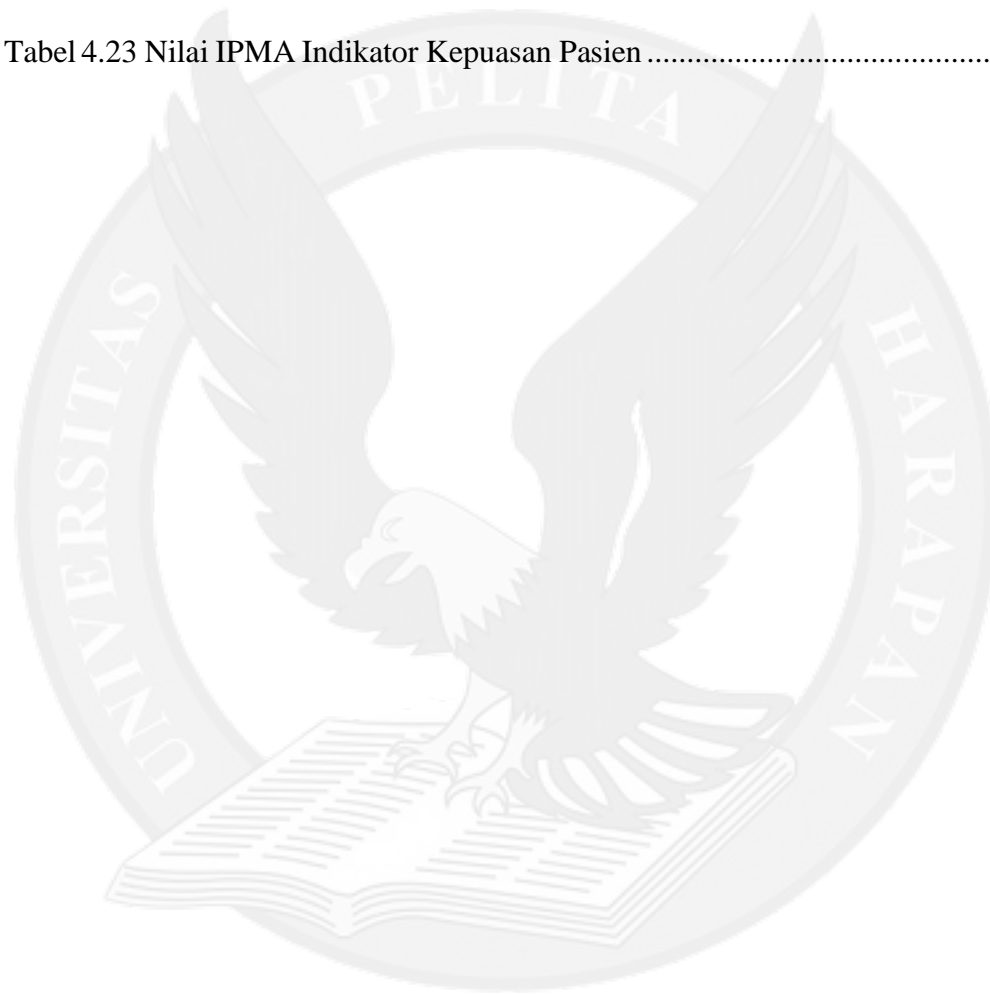


DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Usia Responden.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4.4 Tempat Tinggal Responden.....	57
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.6 Kategori Jawaban	60
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	60
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Facilities</i>	63
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Atmosphere</i>	65
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Short Waiting Time</i>	68
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	71
Tabel 4.12 Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas Konsistensi <i>Internal Disjoint Two-Stage Approach</i> Dimensi <i>Service Quality</i>	76
Tabel 4.13 Uji Validitas Diskriminan Fornell Larcker Criterion – <i>The Disjoint Two-Stage Approach</i> Dimensi <i>Service Quality</i> Awal	77
Tabel 4.14 Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konsistensi Internal	80
Tabel 4.15 Uji Validitas Diskriminan dengan <i>Fornell Larcker Criterion</i> – <i>Metode The Disjoint Two-Stage Approach</i>	83
Tabel 4.16 Uji <i>Coefficient of Determination (R²)</i>	87

Tabel 4.17 Uji <i>Predictive Relevance With Q-square</i> (Q^2).....	89
Tabel 4.18 Uji <i>Effect Size</i> (f^2)	90
Tabel 4.19 Uji <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	92
Tabel 4.20 Uji <i>Model Fit Standardized Root Mean Square Residual</i> (SRMR).....	93
Tabel 4.21 Uji Hipotesis	94
Tabel 4.22 Nilai IPMA Konstruk Kepuasan Pasien.....	102
Tabel 4.23 Nilai IPMA Indikator Kepuasan Pasien	103



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A Kuesioner Penelitian	A-1
Lampiran B Hasil Kuesioner Penelitian	B-1
Lampiran C Transkrip Wawancara Kepala Koordinator.....	C-1
Lampiran D Transkrip Wawancara Pasien.....	D-1
Lampiran E Hasil Analisis <i>SmartPLS</i> 4.0	E-1
Lampiran F Hasil Uji Turnitin	F-1

